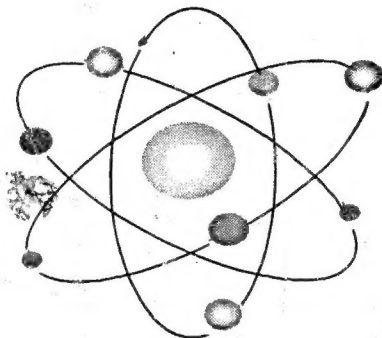


دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية (٢٤)

أساليب الاتصال الاجتماعي



دكتور

محمد صبرى فؤاد النمر

مدرس بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية - الاسكندرية

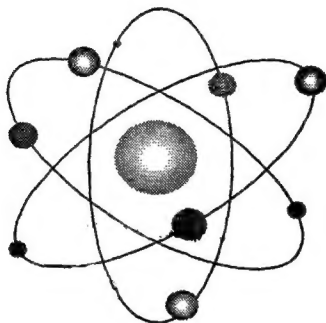


مكتبة
بالتعليم العالي
بالتعليم العالي
بالتعليم العالي

١٩٩٦

دراسات وقضايا الخدمة الاجتماعية (٢٤)

أساليب الاتصال الاجتماعي



دكتور

محمد صبرى فؤاد النمر

مدرس بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية - الاسكندرية

الناشر

المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٧٢٣ د. ملى جنبه - الشاطى الاسكندرية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ
مَدَقَّ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة يوسف: آية ٧٦

إهداء

إلى الأم التي ضحت بحياتها من أجلى . . .

إلى الأنسانة التي رحلت عن الدنيا . . . ولكن لم ولن ترحل عن ننيائى. . .

إلى لى الحبيبة . . .

رحمها الله.

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة :-

لاشك أن الاتصال نشأ عن "حاجة" استشعرها الإنسان الأول، (الخنيد من علماء الاجتماع يسمونها حاجة اجتماعية، ولكنها لم تكن كذلك عندما عاش الإنسان القديم منذ آلاف السنين في عزلة عن الآخرين من جنسه)، حاجة بدأت بكل تأكيد غريزية غير واعية وانتهت إلى أن تكون حاجة اجتماعية مكتسبة، واعية هادفة. ومما لا شك فيه أيضاً، أن الصراع من أجل البقاء هو الذي ليقظ الحاجة لدى الإنسان ودفع به بالغريزة ، أولاً، وبالوعى المكتسب، ثانياً، إلى الاتصال بأعضاء جنسه الآخرين من أجل التجمع والتكاثر والتعاون في السراء والضراء داخل وحدة بشرية بدأت كجماعة صغيرة غير منتظمة ولا تقسيم للعمل فيها، وأخذت تكبر وتكبر/ مع الزمن لتصبح أكثر تنظيماً وتشكل لاحقاً مجتمعاً كبيراً يمتاز بالتنظيم الدقيق، ويتقسيم متوازن للعمل فيه.

وفي سياق الاتصال فيما بين أفراد ومابين مجموعات في المجتمع، نشأت علاقة اجتماعية فيما بين القائمين بالاتصال مكتسبة من تنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم.

ويجوز الاتصال، عملياً، من خلال تبادل معلومات اجتماعية. والمعلومة

الاجتماعية هي التي تكون، أولاً وأخيراً مضمون الاتصال.

وعن طريق الاتصال يتم تعليم الأجيال الجديدة، وتنقل الخبرات والأفكار، وكلما تطورت الحياة كلما تطورت معها وسائل الاتصال، إذ بدأت وسائل الاتصال بالاشارات والحركات والرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس، ومع تطور الحياة استخدمت الكلمة المكتوبة والمسموعة واستطاع الإنسان بما لديه من عقل أن يطور وسائل اتصاله بغيره.

ويتضمن هذا الكتاب سبع فصول الأول منها أساسيات الاتصال، والثاني نماذج الاتصال، والثالث أنواع الاتصال، والرابع وسائل الاتصال، والخامس الاتصال والعمليات الاجتماعية، والسادس الاتصال والخدمة الاجتماعية، والسابع تدريبات على الاتصال.

وأرجو من الله أن يجد طلاب الخدمة الاجتماعية في هذا الكتاب المعارف التي تمكنهم من القيام بدورهم المهني على أكمل وجه.

المؤلف

دكتور / محمد صبرى فؤاد النمر

١٩٩٦

الفصل الأول

اساسيات الاتصال الاجتماعي

تمهيد :-

ان كلمة "الاتصال" من الكلمات القليلة التي يستخدمها كثير من الناس بطرق ذات معان عديدة مختلفة، وعند ذكر كلمة "الاتصال" يتصور بعض الناس الموقف الذى يخاطب فيه أحد المتحدثين جمهوراً من المستمعين وهو واقف خلف المنصة، وقد تعنى أيضا النقاش الحماسى بين الزملاء أثناء حضورهم فى اجتماع، أو قد تشير أيضا إلى تبادل النظرات بين الأصدقاء، ويعتقد آخرون أن المعنى الأساسى لهذا اللفظ هو ما يشير إلى وسائل الاتصال الجماهيرية، مثل الصحف والتلفزيون والكتب والمجلات والراديو، أو الصناعة القائمة على التسجيلات الصوتية.

كما أن هناك بعض الناس الذين يعتقدون أن كلمة "الاتصال" لها علاقة بالحاسبات الآلية، وخطوط الاتصال التليفونية والاكمار الصناعية. وفى هذا الفصل نحاول الإجابة عن عدة تساؤلات : ما هو الاتصال؟ وماهى عناصر الاتصال؟ وهل للاتصال أهداف يسعى إلى تحقيقها؟ وماهى خصائص الاتصال؟ وكيف تتم عملية الاتصال؟ وما المراحل التى تمر بها عملية الاتصال؟ وماهى شروط نجاح عملية الاتصال؟

١ - مفهوم الاتصال :-

ان كلمة الاتصال Communication تشتق من الاصل اللاتينى للفعل Communicate بمعنى يشيع عن طريق المشاركة. ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناه Common بمعنى عام أو مشترك.

ولقد تناول كثير من الكتاب مفهوم الاتصال في كتاباتهم في محاولة جادة منهم لتوضيح هذا المفهوم والتعريف به لكشف ما به من غموض. ولم تقتصر الكتابات هذه على مهنة معينة. ولكن نظرا لأن الاتصال يكاد يكون عامل مشترك في عدد كثير من المهن والمجالات المختلفة. لذلك لم تقتصر هذه المحاولات على مهنة دون الأخرى فاهتم به المهتمون بالتربية والمهتمون بالتنقيف والتوجيه والإرشاد والإدارة وكل منهم كان ينظر الى هذا المفهوم بما يمتحنى مع مجال عمله والاهداف التي يعمل من اجلها. ولعل في ذلك ما يبرر التباين والتشابه في التعريفات التي عرضها مثل هؤلاء الكتاب.

ويتناول الباحثون في مجال علم النفس الاتصال باعتباره نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وآرائهم واتجاهاتهم، فجد باحثا مثل "وارن" (Warren) يعرف الاتصال بأنه : "نقل انطباع أو تأثير من منطقة الى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما أو أنه يشير الى نقل انطباعات من البيئة الى الكائن وبالعكس أو بين فرد وآخر".

ووفقا لهذا الفهم، فإن أى تغيرات تحدث داخل الكائن الحي نتيجة لمؤثر ما سواء كان داخليا أو خارجيا، فانه يعنى ان ثمة اتصال قد وقع.

وينظر علماء الاجتماع، الى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة (Binding Force) لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية. وهنا يؤكد (شرام) : "أن للمجتمع الانسانى يقوم على مجموعة من العلاقات قوامه الاتصال، وأن ما يجمع الأفراد ليس قوة غيبية أو سحر أو قوى مطلقة وانما هي علاقات الاتصال. التي هي ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية ذاتها، وفي هذا الاطار يعرف "أحمد أبوزيد" الاتصال بأنه : "العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم". وهو ذات الفهم الذى يقدمه "محمود عوده"

الذى عرف الاتصال بأنه : " العملية أو الطريقة التى تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعى معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه". بمعنى أن هذا النسق الاجتماعى قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلى أو مجتمع قومى أو حتى مجتمع العالمى.

ويعرف الاتصال فى التربية - كما يرى "جون ديوى" بأنه عملية مشاركة فى الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم الخبرة وتصبح مشاعا بينهم يترب عليه حتما إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة فى هذه العملية. وهنا نجد "ديوى" يؤكد على معنيين فى فهمه لماهية الاتصال هما :-

- ١ - الخبرة.
- ٢ - المشاركة فى الحصول على الخبرة.

فعملية للتدريس ليست مجرد ألقاء مدرس بطلبه وتعليمه لبعض المعلومات ولكنها لقاء خيرتين حول موضوع الدرس خبرة المدرس التى اكتسبها بعد أن مر بمواقف متعددة أكسبته خبرة غنية متكاملة حول الموضوع الذى يقوم بتدريسه، وخبرة التلميذ التى أما أنها معدومة أو جزئية ولكنها فى أغلب الأحيان لاتساوى خبرة المدرس. ومن الضروري على المدرس أن يهيئ للتلميذ الفرصة لكى ينمى مجال خبرته حتى تشبه خبرته أو تقترب منها وهنا يتحقق الاتصال ويتم التفاعل بينهما.

هذا المعنى الذى يقدمه "ديوى" للاتصال فى مجال التربية يطرحه أيضا "كيرث ليفن" وإن كان بصورة تبدو مختلفة، حيث يرى "ليفن" أن الاتصال هو العملية التى يمكن بواسطتها نقل التغير الذى يحدث فى إحدى مناطق المجال السلوكى إلى منطقة أخرى، ويقال عن أى منطقتين فى المجال أنهما متواصلتان إذا ملكان التغير فى حالة إحدهما يتربط عليه حدوث تغير فى حالة أخرى.

وفى علم السياسة، أصبح مصطلح الاتصال يتردد كثيرا فى كتابات الباحثين فى

هذا العلم، باعتباره مفهوما محوريا لا يقتصر فهمه فقط على أساس انه مجرد وظيفة للنظم السياسية، أو نظاما يرتبط بعلاقات متبادلة مع النظم السياسية والثقافية والاجتماعية، وإنما أيضا باعتبار أن الاتصال هو المادة التي تتكون منها العلاقات الانسانية وهنا تصبح دراسة الاتصال ذات مغزى كبير في اطار العملية السياسية على اختلاف مجالاتها.

وفي مجال الاعلام، تزايدت في العقود الاخيرة غزارة استخدام الباحثين في كتاباتهم لمصطلح الاتصال، وعادة ما يظهر المصطلح في الكثير من هذه الكتابات مقرونا بكلمة أخرى من قبيل : الاتصال الاعلامي، الاتصال المباشر، الاتصال بالجمهور، الحق في الاتصال، ديمقراطية الاتصال، علم الاتصال ... الخ، وطرح في هذا الصدد مجموعة من التعريفات المتباينة للاتصال.

فيذهب البعض إلى أن الاتصال : "هو بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة على اعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون في مناطق متفرقة".

بينما يرى البعض بأن الاتصال : "هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل افكار ومعلومات بين الافراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.

كما يذهب البعض إلى تعريف الاتصال : "عملية التفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة، فكرة أو مهارة أو اتجاه مثلا مشتركة بينهما".

نستخلص من التعريفات السابقة مايلي :-

أ - الاتصال هو "عملية" ويقصد بالعملية مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها ببعض الآخر بحيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الاهداف. فالاختصاصي الإجتماعي عندما يود الاتصال بعميل له من عملائه بهدف

توضيح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وفي هذه الحالة فإنه يقوم بتنظيم واعداد هذه الافكار أولا في ذهنه وترتيبها وقد يتطلب منه الرجوع الى بعض لوائح المؤسسة ثم يقوم بتحديد الوسيلة التي سوف يستخدمها لشرح وجهة نظره من خلالها. فقد يستخدم المقابلة المكتبية أو الزيارة المنزلية أو الاتصال به عن طريق للتليفون أو استخدام وسيلة له بذلك، كل ذلك يكون أمام الاختصاصي وعليه أن يتخير للطريقة التي تتناسب مع شخصية العميل وخصائصه. وهذا يعنى أن الاتصال ليس شيئا عفويا يقوم به الاختصاصي، ولكنه عملية مخططة معدة بطريقة صحيحة لكي تحقق الهدف منها.

ب - الاتصال "عملية تفاعل" : والتفاعل هنا يعنى تأثير من جانب وتأثر أو استجابة من جانب آخر.

وقد حاول البعض تحليل عملية الاتصال وبيان كيف يتم التفاعل اثناءها فيما بين الافراد بصياغة علاقة للاتصال في حدود قانون التنبيه واستجابة وبينهم عنصر ثالث وهو التغير.

Stimulus Interpretation, Response وكل تفاعل يرتد الى هذه العناصر الثلاثة التى لاتنفصل. وقد اعطى العنصر الثانى الاهتمام الاكبر وقد يرجع ذلك لمحاولة التفرقة بين الاستجابات أو الافعال المنعكسة الآلية، وبين الاستجابات فى التفاعل الانساني.

حيث ان الفعل المنعكس Reflex Action يعتبر استجابة عضوية فيزيولوجية، يقوم بها الجهاز العصبي من تلقاء ذاته وحركات آلية لادخل للتعبير العظمى فيها. كما لاجابة بها الى تنظيم أو تفسير للموثر الخارجى. بينما الاستجابة فى التفاعل الانساني يتطلب وجود عنصر للتفسير بين عنصرى التنبيه والاستجابة. ويعطى (بارك) لعنصر التفسير أهمية أكبر ويعتبر أهم العناصر الثلاثة.

وخلال عملية الاتصال تستمر عملية التنبيه والتفسير والاستجابة بين المرسل

والمستقبل، فاستجابة المستقبل على تنبيه المرسل قد تصبح تنبيه جديد من المستقبل الى المرسل فهي لا تبدأ من المرسل لكى تنتهى عند المستقبل، ولكنها تعود مرة أخرى الى المرسل وهكذا يستمر التفاعل بين المرسل والمستقبل خلال عملية الاتصال.

فالعمل في خدمة الفرد حينما يتقدم الى الاخصائى الاجتماعى فى المؤسسة طالبا مساعدة اقتصادية. فان ذلك يعد تنبيه من جانب العميل. ويقوم الاخصائى بتفسير ذلك ثم يحقب ذلك استجابة من جانبه قد تتمثل فى شرح خدمات المؤسسة وشروط الاستفادة منها. وتعد هذه الاستجابة تنبيه جديد الى العميل حيث يقوم بتفسير ذلك ويعقبه استجابة من العميل قد تتمثل فى الصمت والانسحاب من المؤسسة لشعوره بعدم انطباق شروط المؤسسة عليه. أو قد تبدو الاستجابة فى صورة استفسار من العميل الى الاخصائى عن المؤسسة التى تبخل فى نطاقها الخدمة التى يحتاجها العميل. ولنا أن نتصور كمية التنبهات والتفسيرات والاستجابات التى تحدث خلال عملية اتصال اخصائى اجتماعى بعمل له.

ومن هذا يتبين ان مدلول التفاعل فى الاتصال هو قدرة المرسل على التأثير فى تفكير المستقبل واتجاهاته.

ج - الاتصال عملية تفاعل بين (طرفين) وكلمة طرفان تعالج التصور الذى ظهر فى التعاريف السابقة التى كانت تحدد الطرفين فى شخص وشخص آخر.

بينما فى هذا التعريف تشير كلمة طرفان الى ان الاتصال قد يحدث بين شخص وشخص آخر كما يحدث بين الاخصائى الاجتماعى ولحد علامته. وقد يكون الطرف الاول شخص واحد والطرف الثانى مجموعة من الأفراد كما يحدث عندما يتصل اخصائى خدمة الجماعة بأعضاء جماعته أو المدرس فى محاضراته لمجموعة من الطلاب.

وقد يكون الطرف الاول جماعة من الأفراد والطرف الثانى جماعة من الأفراد

أيضاً، مثلما يحدث عندما يتناقش عدد من الخبراء مع جمهور معين في شكل ندوة. وهكذا اتضح لنا ان مصطلح (طرفان) ادق واشمل من مجرد شخص وشخص آخر.

د - ومفهوم الرسالة في هذا التعريف : تعنى المعلومات أو الخبرات أو الأفكار أو الاتجاهات أو القيم التي يرغب المرسل توصيلها الى المستقبل أو يرغب في اشتراكه معه في معرفتها أو اكتسابها.

هـ - ورغم ان التعريف لم يوضح الكيفية التي تنقل بواسطتها الرسالة من المرسل الى المستقبل الا ان ذلك يمكن ان يفهم من مضمون التعريف. حيث ان المرسل يمكنه ان يعد رسالة اعداد يتناسب مع المستقبل ثم يقوم باختيار وسيلة من وسائل الاتصال المختلفة ليستخدمها في نقل رسالة وتوصيلها الى المستقبل.

و - تشير كلمة المشاركة الى الهدف من عملية الاتصال بمعنى ان غاية الاتصال ان يصبح للمستقبل مشتركاً مع المرسل في الفكرة أو الخبرة أو المبادئ، بالدرجة والمستوى الذي يريده المرسل. فالمرسل في بداية الاتصال يكون وحده الذي يمتلك معلومات أو مهارات معينة ولكن نتيجة الاتصال وما يحدث من تفاعل بينه وبين من يقوم بالاتصال بهم سوف يتعرفون على المعلومات التي يرغبونها ومن ثم يصبحوا مشتركين معه في معرفة هذه المعلومات بعد ان كانت قاصرة على المرسل وحده.

وعلى ذلك يكون مفهوم المشاركة ادق من مفهوم النقل لان في المشاركة لا يفقد المرسل مايقوم بتعليمه للمستقبل. ولكن يصبح الاثنان مشتركين في معرفة هذه المعلومات أو الأفكار.

٢ - عناصر الاتصال :-

لقد سبق أن أوضحنا ان الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركا في فكرة أو خبرة أو مفهوم أو احساس أو اتجاه أو عمل معين. وهذا يعنى ان احد الطرفين لديه معلومات او مهارات او افكار او آراء معينة ويريد ان ينقلها الى الطرف الاخر مشتركا معه فيها وهذه العملية تحتوى على خمسة عناصر اساسية هى : المرسل - الرسالة - الوسيلة - المستقبل - للرجع أو التغذية العكسية.

وسوف نتناول هذه العناصر بالشرح :-

١-٢ المرسل أو المصدر Source or Sender :-

ويقصد بالمصدر فى الاتصال هو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذى يود ان يؤثر فى الآخرين بشكل معين ليشاركوه فى افكار أو اتجاهات أو خبرات معينة. ومن أمثلة ذلك المدرس، والاختصاصى الاجتماعى والمفكرين. وقد تكون هذه الافكار من ابتكار المرسل نفسه كما يفعل المفكرون حينما يقومون بأنفسهم بنشر افكارهم على الناس بأية وسيلة يرونها، وقد تكون هذه الافكار من ابتكار آخرين كالمدرس الذى نقل لتلاميذه الحقائق العلمية التى توصل اليها علماء اخرون.

ويعتبر المرسل هو المسئول عن اعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو الاتجاهات التى يحتاجها من يتعامل معهم من الافراد أو الجماعات فى موقف معين.

وهذا يتطلب من المرسل ان يحدد الفكرة أو المهارة التى يرغب فى توصيلها لمن يتعامل معهم ثم القيام بدراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات عنها وتنظيمها وتحديد

الوسيلة التي سيتعلمها لنقلها إليهم. ثم القيام بشرح وتوضيح هذه الفكرة، لمن هم في حاجة إليها.

٢-٢ المستقبل :-

ويقصد بالمستقبل في عملية الاتصال هو الشخص أو مجموعة الأشخاص الذي يتلقى أو يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المصلح.

وقد يكون المستقبل فرد واحد كما هو الحال عندما يلتقى الاخصائى الاجتماعى بعميله لمنافسته في مشكلته. فالعميل الفرد في هذه الحالة يعتبر مستقبلا. وقد يكون المستقبل جماعة معينة مثلما يحدث حينما تتلقى جماعة غير محددة أو جمهور كبير ينتشر في اماكن متعددة مثلما يحدث حينما يستقبل الجمهور خطبا لرئيس الدولة.

٣-٢ الرسالة :-

هى مجموعة الأفكار، والمفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو القيم أو الاتجاهات التي يرغب المرسل في توجيهها لمن هم في حاجة إليها من الافراد او الجماعات لاشراكهم فيها.

ومن امثلة ذلك مجموعة الحقائق العلمية التي يقدمها المدرس لتلاميذه.

والمعلومات التي يقدمها الاخصائى الاجتماعى لعملائه عن المؤسسة وشروط الاستفادة من خدماتها او معلومات عن المؤسسات الاخرى التي تدخل في نطاقها مشكلة احد العملاء تعتبر هذه المعلومات رسالة.

كما أن اخصائى تنظيم المجتمع حينما يقدم الى قادة المجتمع مجموعة من

الحقائق ومعلومات عن مشكلات مجتمعهم وكيفية الاستفادة من الموارد المتاحة للتغلب عليها. تعد هذه الحقائق وتلك المعلومات "رسالة".

٢-٤ وسيلة الاتصال :-

وهي التي تستخدم في نقل الرسالة، فالرمز أو الشكل أو اللغة تعتبر وسائل يستعملها المرسل ليعبر بها عن رسالته التي يرغب في توجيهها الى المستقبل فالفكر أو المهارات لا تنقل من تلقاء نفسها بل تحتاج الى وسيلة تعبر عنها.

ومن المعلوم ان هناك العديد من الوسائل التي يمكن ان يستعملها المرسل في نقل رسالته، وقد تكون هذه الوسائل لفظية سواء منها المنطوقة مثل المحاضرة والمناقشة والندوة ، أو مكتوبة مثل الكتب أو المذكرات أو الخطابات أو النشرات أو التقارير.

وقد تكون هذه الوسائل غير لفظية كالصور، والرسوم التوضيحية وكلما تعددت هذه الوسائل اتاحت الفرصة للمرسل ان يتخير من بينها الوسيلة التي تناسب مع الرسالة ومع المستقبل الذي يوجه رسالته اليه.

٢-٥ الرجوع أو التغذية العكسية Feed Back :-

الرجوع هو الاجابة التي يجب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ الرجوع نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة، وقد يأخذ شكلا مختلفا ويرى البعض ان الرجوع يكون بمثابة (استجابة مضادة) يتلقاها المصدر ويستفيد منها كثيرا فعن طريق هذا الرجوع يستطيع المصدر ان يفهم ما اذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة

اصلا ام لا. وان يفهم الطريقة التي استقبلت بها الرسالة وهل فهم محتواها. ويمكنه ان يتنبأ بالآثر الذي أحدثته الرسالة في المستقبل، وهناك بعض رجال الاتصال يقصرون عناصر عملية الاتصال على اربعة فقط (المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة) ويهتمون بذلك الرجوع أو التغذية العكسية فاعل مرجع ذلك الى ان الرجوع يشكل رسالة لها نفس العناصر الأربعة لذ يصبح المستقبل (مرسل) والمرسل (مستقبل).

الا ان البعض الآخر من خبراء الاتصال وهو الاغلبية يرون ان عملية اتصال بدون رجوع تعتبر عملية ناقصة ويؤكدون على ذلك بأن الاتصال مضمونه مشاركة في الخبرة فبدون عملية الرجوع لايتسنى للمرسل معرفة هل استقبل المستقبل الرسالة اصلا ام لا، واذا كان تلقاها هل فهم محتواها. وهل أحدثت الاثر أو التأثير المطلوب؟ أم لا؟.

٣ - أهداف الاتصال :-

لقد أوصحننا ملفا أن الاتصال يعتبر عملية اجتماعية لايمكن أن تعيش بدونها أى جماعة انسانية، أو منظمة اجتماعية، وعلى ذلك فان الاتصال يعد للوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل اشكالها ومعناها من جيل الى جيل عن طريق التعبير والتسجيل، ولايمكن لجماعة أو منظمة أن تتشأ وتستمر دون اتصال يجرى بين أعضائها.

ولهذا فان عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام، وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها، أو تغييرها، أو على اتجاهاته، أو على مهاراته. لذلك يمكن تصنيف أهداف الاتصال الى :

١-٣ هدف توجيهي :-

ويمكن أن يتحقق ذلك حينما يتجه الاتصال الى اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت ان الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيري.

٢-٢ هدف تطبيقي :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم، واتساع آفاقهم وفهمهم لما يدور حولهم من أحداث.

٣-٢ هدف تطبيقي :-

حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات، أو مفاهيم جديدة.

٤-٣ هدف ترفيحي أو ترويحي :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو ادخال البهجة والسرور والاحتفاء الى نفس المستقبل.

٥-٣ هدف اداري :-

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

٦-٣ هدف اجتماعي :-

حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، وفي الواقع أن الاتصال قد يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد.

٤ - خصائص عملية الاتصال :-

٤-١ ديناميكية الاتصال :-

(١) انتشار الاتصال في الزمان والمكان :-

يعيش الناس في عالم اتصالي وينظرون الى اتصالاتهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم وشيء ضروري لاغنى عنه. ولذلك فهم يفتقدون الاتصال لو انتشلوا منه فجأة. وتعتبر الخاصية الانسانية الشاملة التي تتمثل في استخدام الرموز، خاصية متطورة الى ابعد الحدود في بعض من المجتمعات. بينما لا تكون في مجتمعات اخرى، ومع ذلك فان استخدام الرموز هو ما يربط بين الناس، ويربطهم بانشطتهم، وينطوي معظم السلوك الانساني على استخدام نسق رمزي، فحين نتحدث برمز شفهي أو منطوق، ونكتب برمز مدونة أو مكتوبة، فضلاً عن أننا نستخدم نسقاً من الاشارات غير اللفظية، والحركات والافعال من أجل أن نعبر عما نريد أن نعبر عنه أمام شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص. والانسان لا يحتاج الى الاتصال فحسب، ولايستخدمه فقط، بل أنه يجده من حوله في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته اليومية : فهو قد يستيقظ في الصباح على صوت الساعة أو المذياع أو ربما على صوت أحد ينبهه الى الاستيقاظ وفي كل هذه الحالات فإنه يكون قد تلقى رسالة أو معنى يشير اليه بالاستيقاظ. وعندما يرتدى ملابسه فان ذلك يكون محصلة اتصال مسبق طالما أن

الإنسان لم يولد وهو مزود بقدرات تمكنه من أداء هذه الأفعال، واختيار الملبس يعتبر جزء من اتصال الإنسان بغيره من الناس، فهو يعلم من خبرته السابقة أن هناك أزياء معينة موضع قبول وتفضيل في مواقف معينة. وأزياء أخرى تكون أشد ملاءمة لمواقف أخرى. ويتعرض الإنسان لمزيد من الاتصال بمجرد خروجه من منزله. فهو يتلقى المزيد من الرسائل والمعاني طوال اليوم ولا يستطيع أن يجد للاتصال بديلاً، وحتى عندما يصوت الإنسان أو يحاول أن يطلع الطرف الآخر على أنه لا يريد أن يجرى اتصال معه، فإنه يتصل به في الواقع لمجرد أنه أطلعه على ما يريد.

وإذاً فالإنسان يمضي يومه متحدثاً، ومتحدثاً إليه، وكاتباً وقارئاً ومستخدماً للعديد من الرموز. وقد يشعر الإنسان بالرضا عن يومه بقدر ما يتمكن من النجاح في اتصاله. ولهذا يوجد الاتصال في كل مكان وكل لحظة، وهو شيء لاغنى عنه، وإذا كان الإنسان يقوم باختيار سلوكه الاتصالي، فمعنى ذلك أن الاتصال ليس عشوائياً.

(٢) استمرارية الاتصال :-

يمتد الاتصال من الماضي ماراً بالحاضر ومتجهاً نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة وفاصلة، فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته. والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة، ولذلك فهي تحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة وعلى التوقعات المستقبلية. وفي هذا المقام يشير "دون فابون Don Fabun" إلى أنه "ليست هناك خبرة تبدأ في لحظة معينة وبالذات، ولكن هناك دائماً شيئاً ما يسبقها، وإن ما يبدأ حقيقة هو معرفتنا أو وعينا بأن هناك شيئاً يحدث". ولكل سلوك اتصالي جذور في الماضي حيث يتعود الإنسان على أن يتحدث بطريقة معينة عن الأشياء ويفكر بطرق معينة عليه

عاداته، ويخطط لما ينبغي أن يحدث فيؤثر اتصاله على المحصلة النهائية لفكرة وتخطيطه. وفي معظم الاحيان يقوم رأى الانسان على خبرة سابقة، فيريد من الآخرين أن يشاركوه رأيه. ولذلك فإن القيم تشكل جزء من الاتصال وعندما يسلك الانسان سلوكا اتصاليا فإنه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة، وقيمه، وخبراته، وافترضاته، ومعتقداته وبالتالي فإنه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى.

هذا وتعتمد استمرارية الاتصال على منح " الأغذية المرتدة Feed Back " واخذها، أى على تبادل ردود الافعال ونتائجها فالانسان يوجه اسئلة ويتوقع اجابات، وهو يتحدث الى شخص ما ويتوقع استجابة منه سواء اتت فى شكل كلمات او تعبيرات غير لفظية فهي تشير الى انه قد استمع اليه. وهو عندما يستقبل استجابة معينة، يمكنه ان يبنى عليها اتصاله فيما بعد تبعا لكيفية تفسيره للتغذية المرتدة التى استقبلها. ومن أبسط الامثلة على التغذية المرتدة فى الاتصال فى المجال التعليمى : قيام المدرس بعقد اختبارات دوريه للطلاب من اجل الحصول على تغذية مرتدة عما تعلموه وماتم تحصيله، ثم اعطاء تغذية مرتدة الى الطلاب بواسطة منحهم درجات فى الامتحان أو تقديرات معينة، وفى تلك الحالة تعتبر التغذية المرتدة بمثابة تقرير عن مستوى الطالب فى تحصيل المادة الدراسية.

٢-٤ المشاركة فى المعنى :-

على الرغم من أن الباحثين فى الاتصال قد اتفقوا على انه مرتبط باستخدام الرمز، الا انهم لم يتفقوا على أهداف الاتصال حيث ذهب فريق منهم الى ان الاتصال يستهدف توصيل المعلومات ونقل الافكار، بينما اعتقد آخرون منهم أن الاتصال يستهدف خلق المعنى، فعندما يتصل الانسان ببيئته، يحاول أن يعثر على معانى تلك

المنبهات المختلفة التي تتبع من داخله ومن حوله. ونظرا لاستحالة اهتمام الانسان بكل ما يحيط به من حوادث ومنبهات في لحظة معينة من الزمان، فإنه يقوم بتطوير أساليب معينة للاستجابة تجاه تلك المنبهات نحو "التفاني" مستخدما في ذلك نسق تصنيفي لتنظيمها، وكلما تزايدت خبرات الانسان، واتسعت علاقاته بالأشياء من حوله، اتسع نطاق ما يحدث في عالمه وأصبح هذا النطاق يحمل معنى ودلالة أكثر عنده. ومعنى ذلك أن الاتصال نشاط له معنى وهدف، وهو فعل خلاق يبادر به الانسان

ويسعى فيه نحو تمييز المنبهات وتنظيمها بحيث يتمكن من توجيه ذاته في بيئته وأشباع حاجاته المتغيرة، واذن فقيام الانسان بالاتصال هو عبارة عن عملية تحويل للمنبه الخارجى من مجرد مادة أولية او خام الى معلومات ذات معنى وهدف، ومن هنا يمكن القول ان هذا الفعل الخلاق الذى يتمثل فى خلق المعنى يقوم بوظيفة التقليل من غموض هذا العالم او من الاحساس بمجهوليته وقد لا يكون المعنى مشتركا بين فردين نظرا لآتهما ينتقيان مجالات ادراكية مختلفة او ان لديهما تصنيفية متبادلة، فتكون خبراتهما مختلفة ايضا، وهنا يكون الاتصال بمثابة محور يسير فيه الانسان بداخله معنى له علاقة وثيقة بما يحيط به وما يجرى حوله، ويحاول فى ذلك ان يشارك الآخرين معانيهم بواسطة أثارته لمنبهات معينة تكون لها معنى معين لديهم يأمل ان يكون مشابها لما يحملته من معنى، ولذلك فان فاعلية الاتصال تعتمد الى حد كبير على عدد ونوع المنبهات التى يدرکها الانسان، وقدرته على تطوير وخلق معانيها.

٣-٤ قابلية الاتصال للتنبؤ :-

منذ أكثر من عشرين عاما بدأ اهتمام البحث فى مجال الاتصال على الآخرين، ثم حاول بعض الدارسين فيما بعد القيام بتحليل وفهم ما يحدث داخل الشخص أثناء قيامه

بفعل اتصالي، وقد دفعت الخبرة البحثية التي استمرت سنوات عديدة، الباحثين في الاتصال، الى ان يعتقدوا في ان ما يحدث عندما تلتي رسالة (أو معنى) معينة من مصدر محدد، وتصل الى جمهور معين، هو مسألة قابلة للتنبؤ بها، وهذا يتفق مع مآذكرناه من قبل من ان الاتصال ليس عملية عشوائية.

٥ - كيف تتم عملية الاتصال :-

لنا أن نتصور ان شخصا ما (مرسل) لديه فكرة أو مجموعة من الأفكار (رسالة) ويود ان ينقلها الى شخص اخر (مستقبل) لكي يؤثر فيه. ففي هذه الحالة يقوم المرسل بتحديد الفكرة تحديدا دقيقا وجمع المعلومات المتصلة بهذه الفكرة ثم يقوم بوضعها في رموز معينة. أو في أشكال معينة أو في الاثنين معا، أى بمعنى آخر يقوم بترجمة الفكرة الى رمز أو مجموعة من الرموز. وعندما تصل الى حاسة أو أكثر من حواس المستقبل (السمع - البصر) فإنه يقوم بفك الرموز التي تتضمنها الرسالة، ويخرج منها بفكرة فإذا حدث وكانت الفكرة التي خرج بها المستقبل مماثلة للفكرة التي كانت عند المرسل وعندئذ نقول بأن الاتصال قد حدث بنجاح لان كل من المرسل والمستقبل اصبح مشتركين في الفكرة. بينما اذا حدث وكانت الفكرة التي خرج بها المستقبل غير مماثلة مع الفكرة التي كانت لدى المرسل حينئذ نقول بأن الاتصال قد فشل أو كأنه لم يحدث. لان المرسل والمستقبل لم يصبحا مشتركين في الفكرة. والشكل الآتى يوضح ذلك.

المرسل	المستقبل
فكرة	فكرة
لوضعها - استقبالها - فك الرموز	
فى رموز بالحواس	

Decoding

Encoding

٦ - المراحل التى تمر بها عملية الاتصال :-

من الأسس العملية للمسلم بصحتها، ان تقبل اى فكرة جديدة أو ممارسة أى وسيلة جديدة لا يحدث فجأة بين يوم وليلة، ولا يتحقق على دفعة واحدة، انما يستغرق ذلك من الشخص وقتاً طويلاً ويتم على خطوات أو مراحل متعددة والشخص الذى يقوم بعملية الاتصال غالباً ما يمر بكل أو بعض المراحل وقد يطول أو يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقاً لظروفه الخاصة.

وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الاتصال علماً بأن كل مرحلة تتطلب أسلوباً خاصاً فى الاتصال سواء المباشر أو - غير المباشر على النحو التالى :

٦-١ مرحلة الإدراك :-

فى مرحلة الإدراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة، وعن الغرض منها، وعن ما يمكن ان تحققه من اهداف، وتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقتناع

بعرض الفكرة الجديدة (ولكن مثلاً فكرة تنظيم الأسرة) على الجماهير بصفة عامة مع إيضاح أهميتها للفرد وللأسرة والمجتمع، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الاعلام الجماهيرية كالاذاعة والتلفزيون والصحافة والمطبوعات.

٦-٢ مرحلة الاهتمام :-

وفي مرحلة الاهتمام، يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التي سمع عنها، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى مايمكن ان تحققه من أهداف والاعراض المختلفة التي تستعمل من أجلها، ويتركز دور برامج الاعلام والتوعية والاقناع في هذه المرحلة على تزويد الاشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها وامكان الحصول عليها وتكاليفها.

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمنقشات او الزيارات المنزلية، ويمكن الاستعانة في تزويدهم بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام او الرسومات او النماذج او الصور، ويجب الا يعتمد برنامج التوعية والاقناع بشكل اساسي على وسائل الاعلام الجماهيرية في هذه المرحلة بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الاتصال الشخصي.

٦-٣ مرحلة التقييم :-

أما في مرحلة التقييم فيقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التي حصل عليها عن الوسيلة وغالباً مايناقش الشخص هذه المعلومات مع قاربه او جيرانه او اصدقائه المقربين الذين يتق فيهم او مع غيرهم من القادة المحليين او ذوي الخبرة الذين يعترف برأيهم.

وبعد ان ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق اغراضه فإنه يتقبل الوسيلة. ويبدأ فى اتخاذ قرار بتجربتها. وفى هذا الوقت يجب ان يترك الشخص يتخذ قراره بنفسه دون ضغط خارجى. ويهتم المرسل هنا بتشجيع المستقبل بطريقة غير مباشرة على اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وازالة ماكد يكون عنده من شكوك او استفسارات عنها. ويجب ان يتم ذلك عن طريق عملية الاتصال المباشر وعن طريق الاجتماعات او الزيارات المنزلية او المقابلات الفردية.

٦-٤: مرحلة المحاولة والتجربة :-

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء الى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ وفى هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته ومعاملته معاملة حسنة والعناية والاهتمام به ولن يتحقق ذلك الا عن طريق الاتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التى يشرح فيها أى استفسارات او غموض حول الرسالة المراد توصيلها.

٦-٥: مرحلة الممارسة :-

وفى مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلا باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على ان يستمر الاتصال الشخصى دوريا ويأنتظام فى مقابلات تنبعية. حتى يتأكد من اشباع المستقبل للفكرة الجديدة وممارستها من اجل الوصول الى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول اليه.

٧ - العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال :-

سبق ان وضحنا عناصر الاتصال والكيفية التي تتم بها عملية الاتصال ونؤكد ان العناصر التي سبق ذكرها يجب ان تجتمع كلها لتتم عملية الاتصال ويجب الا يقتصر اهتمامنا على احد العناصر دون غيرها من العناصر الاخرى. اذ ان كثير من الباحثين في الاتصال كانوا يميلون اهتماما لعنصر من العناصر اكثر من العناصر الاخرى ولعل بحوثهم تشير الى ذلك. فالبعض منهم اعطى للرسالة الاهمية الكبرى على سائر العناصر الاخرى وقد انفق هؤلاء الباحثين جهودا مضنية ووقتا طويلا في بحوث الرسالة نفسها من حيث كتابتها وتحريرها وفنون صياغتها. الا ان الموقف الاتصالي موقف مركب، وله ابعاده النفسية الاجتماعية والثقافية. فهو اعم واشمل من مجرد الرسالة. وليست الرسالة الا جزءا منه فمهما بلغ احكام الرسالة ودقة صياغتها، فعلى المرسل ان يفرض في فهم المستقبلين وان يؤثر فيهم بشخصيته حتى ينجح في بلوغ هذا المنشود.

فالالاتصال وفقا لذلك ليس عملية ثابتة جامدة بحيث يمكننا ان نهتم بأحد عناصرها دون العناصر الاخرى بل ان هذه العملية عملية دينامية متصلة يؤثر كل عنصر فيها في العناصر الاخرى، ويؤثر بها. فعملية الاتصال اذ تبدأ من المرسل وتنتهي عند المستقبل لتعود مرة ثانية وهكذا. فمهمة المرسل لا تنتهي بمجرد ارسال نشرة او لقاء محاضرة، لكن يهيم ان تصل محتويات الرسالة الى من يهيم ان توجه اليهم. ولذلك فهو ينتظر رد فعل الرسالة من الجماهير ليعرف مدى ماتحقق من اهداف عملية الاتصال ليعدل من محتويات الرسالة او طريقة توجيهها او الوسيلة التي يستخدمها حتى يتيقن من ان المستقبل اصبح يشاركه الخبرة او الفكرة او المهارة.

وموف نتناول هذه العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال وسوف نعرض هذه العوامل في ضوء عناصر الاتصال التي سبق ذكرها.

١-٧ عوامل تتصل بالمصدر او المرسل :-

(١) ان يكون المصدر او المرسل موضع ثقة عند المستقبل لان هذه الثقة هي الاساس الذى يبنى عليه المستقبل تصديقه للرسالة، والمعيار هنا ليس الثقة المطلقة ولكن المعيار الحقيقى هو مايتصوره المستقبل نفسه بصرف النظر عن الدافع، فقد تثق سيدة ريفية فى القابلة اكثر من ثقتها فى الطبيب. ولعل ذلك يفسر عدم اقبال الجمهور معين فى دولة على شراء الصحف لعدم ثقتهم فى مصدر المعلومات التى تحتويها هذه الصحف.

فالناس يؤمنون عادة بذوى المكانة الكبيرة ويتأثر الناس بالشخصيات المحبوبة. وقد اجريت عدد من الدراسات حول تأثير المرسل او المصدر على المستقبلين، ومن بين هذه التجارب مجموعة من التجارب العلمية التى اجراها هوفلاند وفايس واختار مجموعتين تعرضت الاولى لمصدر موثوق به الى حد كبير، اما المجموعة الثانية فقد تعرضت لمصدر اقل ثقة من الاولى بكثير. واثبتت هذه التجارب ان المصدر الموثوق به يستطيع الاقتناع بوجهة نظره الى درجة تبلغ ثلاثة اضعاف ونصف تلك الدرجة التى يبلغها المصدر الاقل ثقة. ومن ذلك نستنتج ان المصدر الموثوق به ذو المكانة الرفيعة العالية يستطيع ان يؤثر فى المستقبلين اكثر من غيره.

والمعيار كما سبق القول ليس الثقة المطلقة، ولكن مايتصوره المستقبل نفسه وفكرته عن المصدر فقد عرضت نشرة عمالية على بعض العمال وبالرغم من ان النشرة صادرة عن نقاباتهم فقد قال لهم الباحث انها من وضع بعض رجال الاعمال واصحاب المشروعات الصناعية. وفى الحال حكم العمال على هذه النشرة بأنها متعالية ومتغطرسة وتحتوى على بيانات خيثة تؤدى الى السيطرة على العمال. ونستنتج ان العمال كان حكمهم على النشرة من حيث مصدرها وليس مضمونها. وليس مصدرها الحقيقى بل مصدرها المزعوم.

(٢) ينبغي ان يتوفر في المرسل مجموعة من الشروط منها :

(أ) وجود مهارات اتصالية — اى يجب ان يتوفر في المرسل القدرة والمهارة فى استخدام اللغة اللفظية سواء كانت منطوقة او مكتوبة. فيكون لديه مهارة فى الكتابة او مهارة فى الخطابة ومهارة فى المناقشة وهذه المهارات تؤثر على مقدرة المرسل فى صياغة الرسائل التى تعبر عن أهدافه ونواياه وان يكون لديه مهارة وقدرة على متابعة استجابة المستقبل لرسالته.

(ب) توافر مستويات معرفية مناسبة :-

ويقصد بالمعرفة التى تؤثر فى فاعلية عملية الاتصال اذ يجب ان يكون المرسل ملما برسائله عارفا بكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعده على ادراكها، ويتضمن كذلك معرفته بخصائص واتجاهات المستقبل وايضا بمعرفة خصائص وسائل الاتصال وفاعلية كل منها حتى يمكنه اختيار الوسيلة او الوسائل التى تتناسب مع المستقبل.

٢-٧ عوامل متصلة بالرسالة :-

هناك مجموعة من الشروط الواجب مراعاتها فى اعداد الرسالة لضمان

استجابة المستقبل لها :-

- (١) ان تصمم للرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل وحتى يتحقق ذلك ينبغي مراعاة:-
- أ - ان يتناسب موضوع الرسالة مع حاجة المستقبل، فالرسالة التى يجد فيها المستقبل

مصلحته او تحقق له حاجات معينة يهتم بها وتلقى استجابة كبيرة من جانبه وتجاوب معها. اذ ان المستقبل يعتبر حر في اختيار ما يشاء من الرسائل المتاحة له. وقد توصل فرانك لوثر الى قاعدة تقول ان الاختيار متوقف على العلاقة بين الفائدة التى ينتظرها المستقبل من اى جهة والجهد الذى يبذله من جهة اخرى ويعبر عن ذلك على النحو الآتى :-

الاختيار - الفلدة المرجوة من الرسالة الجهد المبذول فى الحصول عليها

فمن الواضح ان القارئ (المستقبل) يفضل فرص الاطلاع المتيمة له عن الذهاب الى مكان بعيد للحصول عليها. ولكن فى حالة الاهتمام بخبر معين فإن المستقبل يكون على استعداد لبذل جهود مضاعفة لى يعرف هذا الخبر.

ب - صياغة الرسالة حيث تحتوى على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشوقه لمتابعة الرسالة.

ج - اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة. فلكى تلقى الرسالة استجابة من المستقبل ينبغى ان توجه اليه فى اوقات وازمان تتناسب مع ظروفه.

(٢) يجب ان يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب المستقبل فلا يستعمل الا الرموز او اللغة التى يفهمها هذا المستقبل فالرمز الذى يستخدمه المرسل فى رسالته يدل على معنى معين. فالكلمة مثلا ليست للشيء ذاته وانما يرمز له. اى ان الرمز يثير فى المستقبل معنى معين او مدلول معين ولكى تتحقق عملية الانفعال ينبغى ان يتماثل المعنى الذى يثيره الرمز عند المستقبل، مع المعنى الذى قصده المرسل عند صياغته.

ونستطيع ان ندرك اهمية ذلك لنجاح عملية الاتصال اذا تصورنا ان شخصين يتحدثان بلغتين مختلفتين فانهما لا يقدرا ان على التفاهم عن طريق الكلام او الكتابة لسبب عجز كل منهما عن الربط بين الألفاظ التى يسجلها ومعانى هذه الألفاظ. ويتوقف

تمائل المعنى للرمز بين المرسل والمستقبل على وجود الخبرات المشتركة بينهما او اطار دلالي مشترك.

(٣) ينبغي ان تصاغ الرسالة بما تتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التي تبذل جهود مضمينة في اعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تناسبها لنقلها الى المستقبل تصبح عديمة الجدوى.

٣-٧ عوامل متصلة بالمستقبل :-

فالمستقبل هو الشخص او مجموعة الاشخاص التي تستقبل الرسالة وهذه الرسالة تصل الى المستقبل في صورة رمزية غالبا ويقوم المستقبل بترجمة الرموز او فكها فيبدأ المستقبل تفهم الرسالة بالربط بين الرمز ومعناه، ويتفهم المستقبل الرسالة في ضوء خبراته السابقة وحاجاته، وكلما تشابهت خبراته مع خبرات المرسل المتصلة بموضوع الرسالة ازداد فهمه وزاد احتمال نجاح عملية الاتصال، وسوف نتناول العوامل المتصلة بالمستقبل بالتوضيح.

(١) يؤثر الاطار الدلالي للمستقبل على استجابته للرسالة، فالرسالة تصبح مجرد حروف معينة على الورق ولاقيمة لها. والاصوات تصبح لامغزى او معنى لها حينما ينعلم الفهم وتكون الرموز غير مفهومة للمستقبل فكل جماعة وكل فرد له مجموعة من التصورات والاتجاهات تتحكم في سلوكه وفي نظريته للأشياء هذه التصورات مشتقة من بيئته وثقافته.

فليس بالضرورة ان يدرك الانسان الدلالة الحقيقية للأشياء الجديدة باستمرار ولكنه يكون بنفسه مدلولاً عن هذه الأشياء على ضوء خبرته السابقة وفي ضوء اطاره الدلالي ليفسر هذا الشيء الجديد على ضوءه.

فالمرسل الذى يظن ان مايقدمه من معلومات او افكار سوف تفهم بالطريقة التى يفهمها هو بها. لكنه بذلك قد اغفل ان المستقبل له اطاره الدلالى الذى يجعله يفسر هذه الرموز ويخلع عليها معانى معينة قد تتفق مع مايقصده المرسل وقد تختلف معه فيها. وعلى ذلك فكلما كان للمستقبل اطارا دلاليا يتفق مع الاطار الدلالى للمرسل ساعد ذلك على فهم ماتعنيه الرموز ونجاح عملية الاتصال.

(٢) قصور الادراك الحسى للمستقبل. فالانسان يدرك الرسالة التى تعرض عليه عن طريق حواسه من سمع وبصر ولمس وشم وذوق، الا ان السمع والبصر هما اهم الحواس فى عملية الاتصال، وعلى ذلك فاذا كانت هذه الحواس بها قصورا او معطلة لمسبب او لآخر يمكن ان تعوق عملية الاتصال مهما بذل المرسل من جهد فى تنظيم افكاره وفى اعداد رسالته.

(٣) دافعية المستقبل الى المعرفة : من الخطأ الاعتقاد بأن ادراك المستقبل للرسالة له مضمون بمجرد ان يرسلها المرسل عبر وسيلة من الوسائل. وخاصة فى الاتصال الجماهيرى. اذ لوحظ ان الانسان يدرك مايريد ان يدركه ويعرف عما لايهتم به، ويتوقف ذلك على ما لدى الانسان من دوافع او حاجات يريد اشباعها. سواء كانت هذه الحاجات، اولية او ثانوية وكما سبق القول بأن المستقبل حر فى اختيار ما يشاء من الرسائل المتاحة له. وكلما كانت الرسالة تحقق له حاجات معينة سعى هو بنفسه الى اختيار هذه الرسالة.

(٤) الظروف المحيطة بالشخص المستقبل للرسالة تؤثر تأثيرا كبيرا على مدى تقبله الرسالة او رفضها اذ من الملاحظ ان انتشار الوبئة تكون فرصة لتقبل الشخص للرسالة التى تطالبه بالتطعيم واتباع التعليمات الصحية.

٧-٤ عوامل متصلة بوسائل الاتصال :-

سبق ان عرفنا الوسيلة بأنها الرمز او الشكل او اللغة التي يستخدمها المرسل لنقل الرسالة من المستقبل وهذه الرسائل كثيرة ومتنوعة سواء كانت وسائل لفظية منطوقة او مكتوبة او وسائل غير لفظية. ولكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا ونواحي قصور. وكلما توفر عدد من هذه الوسائل اتاح ذلك الفرصة للمرسل لان يختار من بينها الوسيلة او الوسائل التي تتناسب مع الهدف المقصود. وتتناسب مع صيغة الرسالة، ومع طبيعة المستقبل وخصائصه.

اذ لوحظ ان هذه الوسائل تتباين فيما بينها من حيث قدرتها على تحقيق هدف او اهداف معينة كما تتباين ايضا في مدى قدرتها على نقل رسالة معينة.

هذا بالإضافة الى ان المستقبلين للرسالة يتفاوتون من حيث خصائصهم فمنهم الاميين ومنهم من يعرف القراءة والكتابة ومنهم الرجال ومنهم النساء، ومنهم اطفال، ومنهم الشباب ومنهم الكبار ومنهم الريفيين ومنهم الحضريين هذا التفاوت بينهم يجعل امكانية استخدام وسيلة واحدة تناسبهم جميعا امرا صعبا. لذلك فان التنوع في استخدام الوسائل المختلفة تزيد من فرص مقابلة الفروق الفردية بين الافراد المستقبلين وهذا من شأنه يساعد على نجاح عملية الاتصال.

الفصل الثانی

نماذج ونظريات الاتصال

تمهيد :-

إن علاقات الاتصال غالباً ما تساعد على نشوء، وتنبثق من أنواع أخرى من العلاقات الاجتماعية، ولكنها تبقى مميزة لأغراض التحليل.

كما أن حقيقة العلاقة والتكيف المشترك وفقاً للظروف والحقائق والأوضاع بين المرسل والمستقبل، تعد هامة عند تشكيل رأينا في الاتصال كما أنها تعد ضرورة لفهم الفروق بين النماذج والنظريات الخاصة بالاتصال الاجتماعي.

١ - نماذج الاتصال :-

لقد بذلت محاولات عديدة لتوضيح عملية الاتصال وتحليلها ووصف أبعادها وتشخيص مجالاتها، وذلك في شكل نماذج لتنظيم المعلومات وعقد المشابهات. وسوف نناقش بعض هذه النماذج وفقاً للمراحل التالية .

١-١ المرحلة الكلاسيكية (قبل الميلاد) :-

من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علم الاتصال عنصراً هاماً في حياة الإنسان. يقول المؤرخون إن هناك اهتماماً واضحاً بالاتصال وبدوره في الشؤون الإنسانية، ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابات البابليين والمصريين القدماء وفي إلياذة هوميروس وغيرها، وكان من الطبيعي أن نرى الأدباء منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.

ويعد كل من أرسطو الذي عاش فيما بين عامي (٣٢٢-٣٨٥) قبل الميلاد

ومعلمه "أفلاطون" الذى عاش فيما بين (٤٧٣-٤٢٧) قبل الميلاد - مؤسسى الدراسات القديمة لفن الاتصال. وقد توصل كل واحد منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك "أرسطو" فى افتتاحية علم البلاغة : "إن كل الناس - إلى حد ما - يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية أو من خلال التمرين أو العادات المكتسبة. وبما أن الطريقتين محتملتان، فإن الموضوع يمكن معالجته بطريقة منظمة. فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التى تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائياً، ولأحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمي"

وقد وصف "أرسطو" الاتصال بأنه عملية تجرى بين الخطيب أو المتحدث الذى يبتكر حجة يقدمها فى شكل قول للسامعين والجمهور، وهدف المتحدث أن يعكس صورة إيجابية عن نفسه، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة : وجد الاتصال ليؤثر فى اتخاذ القرارات.. فالمتحدث عليه ألا يكتفى بأن تكون حجته واضحة وجديرة بأن تصدق فحسب، بل عليه أن يبرز شخصيته الصحيحة وأن يضع مستمعيه فى الإطار العقلى الصحيح.



شكل (١)

فالاتصال إذن بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث ان يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التى يعرفها. وخلال الفترة نفسها جمع "أفلاطون" ما اعتقد أنه ضرورى لدراسة البلاغة، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشرى. ومجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة

الكلمات، وطبيعة الناس وطرق مجابتهم للحياة، ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التى تؤثر على الناس. وهكذا فعلى الرغم من أن الدراسات الأولى فى الاتصال ركزت على الحديث السياسى، فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم كيفية الإقناع، وكان لابد من تطوير نظرية أوسع وأكثر شمولاً.

١-٢ مرحلة الانقسام والجدل (العصور الوسطى وعصر النهضة) :-

إن الانسجام والاتجاه اللذين ميزا الاتصال فى الفترة الكلاسيكية قد حدثت نقيضيها فى هذه المرحلة. حيث ركزت دراسات الاتصال على الجدل والأدب المكتوب وكانت هناك رغبة أيضاً فى الأسلوب الكلامى والتركيب والإشارة.

١-٣ مرحلة النمو المتداخل فى فروع المعرفة (أواخر الأربعينات والخمسينيات) :-

فى أواخر الأربعينات وبداية الخمسينيات من القرن العشرين اتسع مجال الاتصال اتساعاً كبيراً، واتسعت الدراسات فى البلاغة والكلام فى أواخر الأربعينات والخمسينيات لتشمل الأداء الشفهى، الصوت والإلقاء، والمناظرة والمسرح وفسيولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق. وكان النمو والتطور فى الصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية أكثر بروزاً من حب الناس للتلفاز والمجهودات المبذولة لفهم آثاره، ففى كثير من الأعمال القديمة التى كتبت فى الخمسينيات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمذياع والتلفاز - يتحول إلى اهتمام أعم بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيرى.

وبنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهدت لظهور وجهات نظر فى

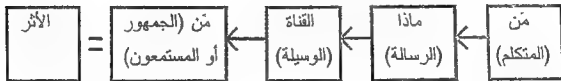
الاتصال أكثر ترابطاً وتكاملاً، وهذه هي السنوات التي أسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتصال، (التي تسمى الآن الرابطة الدولية للاتصال)، وكان هدفها توحيد الدراسات في مجال الاتصال وذلك بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علماً مستقلاً بذاته:

(١) وجهة نظر " لاسويل Lasswell " عن الاتصال :-

كان من بين التطورات التي حدثت في هذه الفترة ظهور عدد من الكتابات التي بحثت في وصف طبيعة عملية الاتصال، فمن أشهر أمثلة تشخيص الاتصال ماطوره "هارولد لاسويل" العالم السياسى عام ١٩٤٨م نتيجة لعمله في مجال الدعاية. قدم "لاسويل" منظوراً عاماً للاتصال تجاوز حدود العلوم السياسية، فقال إن عملية الاتصال يمكن توضيحها بالعبارة اليسيرة التالية :

"من يقول ماذا ولمن وبأى وسيلة وبأى أثر"

ركز "لاسويل"، كما فعل "أرسطو" من قبله بألفى عام، على الرسالة اللفظية. واهتم بعناصر الاتصال ذاتها، وهى : المتحدث، والرسالة، والمستقبلون، غير أنه استعمل مصطلحات أخرى. وكلاهما عد الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التي يبثها.



شكل (٢)

وقدم "لاسويل" تعريفاً أعم وأشمل للّقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلى الحديث اللفظي بوصفه جزءاً من عملية الاتصال، وقدمت طريقته أيضاً منظوراً أعم لهدف أو تأثير الاتصال مما قدمت طريقة أرسطو، فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية، والإثارة والإقناع.

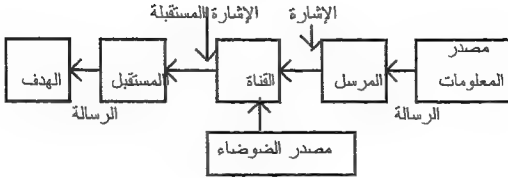
(٢) نموذج "شانون" و "ويفر" :-

بعد عام من ظهور طريقة "لاسويل" Lasswell "نشر" كلود شانون" نتائج البحث الذي أجراه "شركة بل للهاتف" لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج "شانون" Shannon و "ويفر" Weaver " للاتصال. ففي كتابه ما "النظرية الرياضية للاتصال، The Mathematical Theory of Communication" يصف المؤلفان طبيعة عملية الاتصال بقولهما :

" سوف يستعمل مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر. وهذا بالطبع لايشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب لكنه يشمل أيضاً الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح والباليه، ويشمل في الحقيقة كل السلوك ".

وكما هو موضح في الشكل (٣) فقد وصف "شانون" و "ويفر" الاتصال من خلال ستة عناصر، هي :

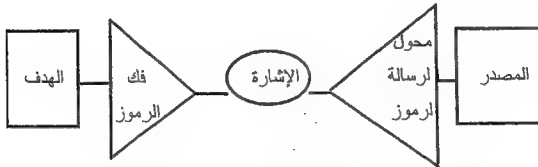
- | | |
|---------------------|-------------------|
| (١) مصدر المعلومات. | (٤) مستقبل. |
| (٢) مرسل. | (٥) هدف. |
| (٣) قناة. | (٦) مصدر الضوضاء. |



شكل (٣)

ومصدر المعلومات هو الذى يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو من صور أو موسيقى إلخ...

ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من المرسل إلى المستقبل. وفي حالة الهاتف تكون القناة سلكية، والإشارة تياراً كهربائياً متغيراً فى السلك، والمرسل هو مجموعة الأجهزة (هاتف أو مرسل .. إلخ) التى تحول الصوت إلى ذبذبات التيار الكهربى. وفي الحديث الشففى فإن مصدر المعلومات يكون العقل، والمرسل يكون الجهاز الصوتى الذى ينتج أمواجاً صوتية فى الإشارة التى ترسل فى الهواء (القناة).



شكل (٤)

والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس يغير الإشارة المرسلة إلى رسالة مرة أخرى، وينقل هذه الرسالة إلى الهدف، فعندما أتحدث إليك فإن عقلى يكون مصدر المعلومات، وعقلك هو الهدف، وجهازى النطق هو المرسل، وأذنك والعصب الثامن هما المستقبل.

وتقدم وجهة النظر هذه توسعاً واضحاً فى فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخرى كالموسيقى، والفن، والباليه، والمسرح، وكل السلوك البشرى، على الرغم من أن هذه المدلولات بعيدة الأثر ولم تدرس لفترة من الزمن. وشملت نظرية "شانون و ويفر" مثل نظرية "لاسويل"، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضاً الإشارات، ووضع الجسم، وأشكالاً أخرى من السلوك غير اللفظى.

وفى توضيحهما لنظريتهما أدخل "شانون" و "ويفر" مصطلح (ضوضاء) الذى كان يربطه بالمشوشة، "الضوضاء" هى تلك التى تفسد الرسالة فى جهاز الراديو، أو الضباب الكثيف، أو صفحات الجريدة المبتلة غير الواضحة، وطورا أيضاً فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على المشكلات التى يخلقها الصوت. ويقوم بتشغيل قناة التصحيح مراقب يقارن بين الإشارة الأساسية التى أرسلت بتلك التى تم استلامها، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ.

(٣) نماذج "شرام Schramm" :-

نشر "ولبور شرام" موضوعاً عام ١٩٥٤م عنوانه "كيف يعمل الاتصال"، قدم فيه عدة نماذج إضافية عن ديناميكية عملية الاتصال. وأول هذه النماذج (شكل ٥) هو تطوير لنموذج "شانون و ويفر". قال "شرام" فى وصف هذا النموذج :

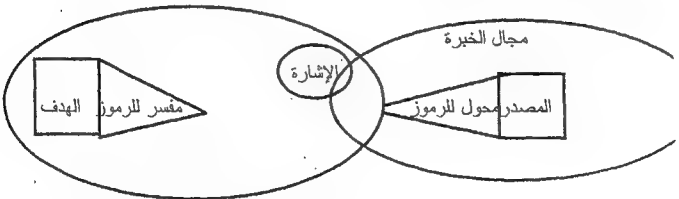
"يمكن أن يكون المصدر فرداً (يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشير)، ويمكن أن يكون المصدر هيئة (كجريدة أو دار نشر أو محطة تلفاز أو استديو سينمائي). وتكون الرسالة في شكل حبر على الورق، أو موجات صوتية في الهواء، أو ترددات في تيار كهربائي، أو إشارة باليد، أو علماً في الهواء، أو أى إشارة أخرى يمكن شرحها لإعطاء معنى.

والهدف قد يكون شخصاً يستمع أو يشاهد أو يقرأ، وقد يكون عضواً من مجموعة يشترك في مناقشة - على سبيل المثال - أو مستمعاً في محاضرة، أو جمهوراً يشاهد مباراة كرة، أو مظاهرة، أو يكون عضواً في جماعة خاصة نسميها جمهوراً، مثل قارئ الجريدة أو مشاهد التلفاز"

فالاتصال عند "شرام Schramm" مجهود هادف يرمى إلى توفير أرضية مشتركة المصدر والمستقبل.

يقول "شرام" :

"ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشئ هذه العلاقة مع المستقبل المستهدف؟ أولاً : يحول المصدر رسالته إلى رموز، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التي يريد إرسالها إلى شكل يمكن إرساله. فالصور التي في أذهاننا لا يمكن إرسالها إلا بعد أن تحول إلى رموز. وبمجرد أن تتحول الرسالة إلى رموز وترسل فإنها تفقد الصلة بمرسلها، ويختار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد استقبلها وفسرها دونما تغيير أو تشويش، أو ما إذا كانت الصورة في رأس المستقبل ستحمل أى شبه لتلك التي في رأس المرسل".

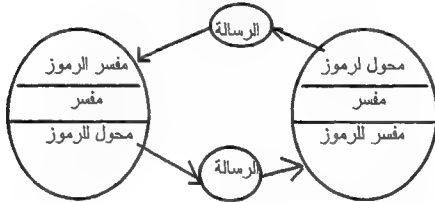


شكل (٥)

فى هذا النموذج قدم " شرام " مفهوم مجال الخبرة الذى اعتبره ضروريا؛ ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى الهدف بالطريقة التى قصدها المصدر . وخلص إلى أنه فى حالة عدم وجود ميادين خبرة مشتركة، ولغة مشتركة، وخلفيات مشتركة، وثقافة مشتركة وما إلى ذلك، فإن احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة يكون ضعيفاً.

تتبع "شرام" الطريق نفسه الذى ملكه " شانون و ويفر "، فاقترح أهمية التغذية الراجعة كوسيلة للتغلب على مشكلة اللضوضاء والتشويش، فقال إن التغذية الراجعة "تخبرنا بالكيفية التى فسرت بها رسائلنا، فرجل الاتصال ذو الخبرة يهتم بالتغذية الراجعة، ويغير رسالته فى ضوء ما يلاحظ أو ما يسمع من المستقبلين"

وكما هو موضح فى الشكل (٦) فإن شرام يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلًا، ويلغى ضرورة التفرقة بين الأثنين فى وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يصبح مرسلًا وألغى ضرورة التفرقة بين الأثنين فى وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يصبح مرسلًا وألغى ضرورة التفرقة بين الأثنين فى وصف عملية الاتصال. ويختلف عن الاتصال القديم ذى الاتجاه الواحد.

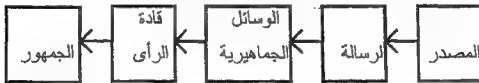


شكل (٦)

كانت وجهة نظر "شرام" عن الاتصال أكثر دقة من كثير من مثيلاتها في هذه الفترة، وأضافت عناصر جديدة في وصف العملية. فبالإضافة إلى تأكيد عناصر المصدر والرسالة والهدف، فإنها أوضحت أهمية عملية تكوين وفك الرموز، ودور ميدان الخبرة. هذا بالإضافة إلى أن النماذج السابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون شخصاً واحداً أو جماعة، ولكن هذا النموذج يعين أن المصدر يمكن أن يكون فرداً أو جماعة أيضاً. وفي العملية الحقيقية لا يمكن التمييز بين المصدر والمستقبل في واقع الأمر.

(٤) نموذج " كاتز و لازارسفلد Katz and Lazarsfeld " :-

في عام ١٩٥٥م قدم عالما العلوم السياسية "الياهو كاتز" و "بول لازارسفلد" مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتين في كتابهما "التأثير الشخصي"، وقد بنيا النموذج على بحث سابق وجدا فيه أن المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لاتصل كما ينبغي، ولايكون لها أثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال. وقد أوضح بحثهما أن الرسائل السياسية المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت.



شكل (٧)

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر، فقد طوروا وجهة نظر توضح الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية.

وخلال دراستهما اللاحقة وجدوا أن الناخبين المترددين في اتخاذ قرار الترشيح يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس، أكثر من تأثرهم بالمعلومات التي تقدم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيرية، فالأزواج يتأثرون ببعض، وكذلك أعضاء النادي الواحد والعمال بزملائهم، والأطفال بالديهم وهكذا. وأوضح بحثهما كذلك أن بعض الناس أكثر تأثراً من غيرهم دائماً، وهذا الاكتشاف جعلهما يستنتجان أن: "الأفكار دائماً تنساب من المذيع أو عن طريق المطبوعات إلى قادة الرأي ومنهم إلى من هم أقل شاملاً من قطاعات السكان". - في تدفق على مرحلتين. (انظر الشكل ٧).

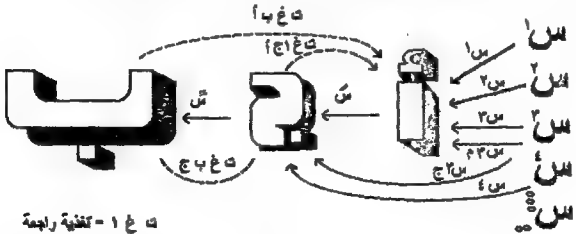
وفي بعض النواحي يشبه مفهوم التدفق على مرحلتين إلى حد كبير الآراء السابقة عن الاتصال. وعلى الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت أن هذا المفهوم يمكن تطبيقه على حالات محددة فقط، فإن هذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال وجهاً لوجه والاتصال الجماهيري كما لفتت النظر إلى فكرة قادة الرأي.

(٥) نموذج "وستلي و ماكليين Westly and Maclean" :-

لثناء هذه الفترة نفسها طور "بروس وستلي Westly" و "مالكولم م. ماكليين Maclean" وصفا لعملية الاتصال، واختلف نموذجهما عن الطرق المألوفة السابقة، وذلك بأن اقترحا أن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة. ففى رأى "وستلي" و "ماكليين" أن هناك عدداً كبيراً من الإشارات والرسالات المحتملة فى بيئة القائم بالاتصال سمياًها (سينات) فى نموذجهما. فالإشارات يمكن أن تكون (س) واحدة أو عدداً منها، مثل : السمع، واللمس، والنظر (٣س).

ويوضح النموذج أنه في حالة معينة تختار بعض هذه الإشارات العديدة (السينات) بواسطة الفرد نفسه وفي بيئته، غير أنها تتصل لتكون رسالة جديدة (س^١) كما تكون في قصة جديدة، أو إعلاناً أو خطبة على سبيل المثال . فالشخص (أ) ينظر إليه كمرسل للرسالة الجديدة (س^١) لشخص ثان (ج)، فإذا كان الشخص (ج) حاضراً في الحالة التي أشار إليها (أ) فإن (ج) أيضاً ستكون له أيضاً بعض المعلومات الأساسية عن الموقف (س^٣ و س^٤)، وإذا مارغب هذا الشخص، فإن (ج) يمكن أن يسأل (أ) عن وصفه للحدث، وهذه الأسئلة يمكن أن تصنف كعملية تغذية راجعة، ووضعت في النموذج (ت غ ١ ج أ) - (انظر الشكل ٨). (ت غ ١ - تغذية راجعة).

وللتوضيح، اعتبر أن (أ) مراسل صحفى شاهد حريقاً كبيراً، وكتب أو أخبر رئيس تحريره (ج)، فإن (ج) هذا يمكن أن يكتب ويختصر أو يغير الرسالة. وأخيراً تنشر الرسالة المراجعة وتوزع للمستقبل (ب) الذي يمكن أن يكون مشتركاً في الجريدة أو المجلة. والشخص (ب) يمكن أن يقرر أن يرسل إلى (ج) تغذية راجعة (ت غ) بأن يكتب خطاباً للمحرر على سبيل المثال. وقد يختار الشخص (ب) أن يمد (أ) بالتغذية الراجعة (ت غ ب أ) بأن يكتب مذكرة للمراسل الصحفى يهنئه على القصة.



(شكل ٨)

وقد اعتبر نموذج "وستلى - ماكلين" أكثر تعقيداً من النماذج السابقة، وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأسم إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذى توسع فى طرق رئيسية عديدة. وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيرى والاتصال الشخصى والعلاقة بينهما، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة، واقترح أن الاتصال بدأ برجل اتصال يستقبل رسائل بدلاً من أن يرسلها، كما قدم النموذج مفهوماً مخالفاً للرسائل أو الاشارات أكثر من النماذج الأخرى، وكان هذا هو الإسهام الرابع. لذ كانت النماذج السابقة مهمة بالرسائل الشفهية وغير الشفهية الهللفة ويرسلها مرسل ليحقق أثراً محددة على المستقبل. وقد أوضح "وستلى - ماكلين" ضمناً أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال، ولا أنها قد أرسلت عن قصد لو أنها ناتجة عن نشاط إنسانى. فى مفهومهما أن الحريق، والعطس، وحادث المرور، أو النعمة، أو ملابس الشخص، أو حتى الصمت - كلها تعد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها. وأخيراً فإن النموذج قد بين أن الرسائل تتحول أثناء نقلها من فرد إلى فرد آخر. فالرسالة التى بدأت فى س ١، س ٢، س ٣ أو س ٤ فى اتجاه أنقلت بالتالى إلى ج بصيغة كانت قد حولت مرة واحدة من الحدث الأصلى - (س)، أما الرسالة ج التى أرسلت إلى ب فتحها قد تحولت مرتين من الحدث الأصلى - (س).

(١-٤) مرحلة التكامل (الستينيات) :-

لقد بذل مجهود كبير فى الستينيات لتجميع التفكير من البلاغة والخطابة والصحافة والوسائل الجماهيرية، إضافة إلى العلوم الاجتماعية الأخرى. ومن المساهمات الهامة لهذا التكامل، كتب أساسية ألقت فى بداية الستينيات تشمل : عملية الاتصال (١٩٦٠)، وآثار الاتصال الجماهيرى (١٩٦٠)، وفى الاتصال البشرى

(١٩٦١) ، وفهم الوسائل (١٩٦٤) ، ونظريات الاتصال الجماهيري (١٩٦٦) .

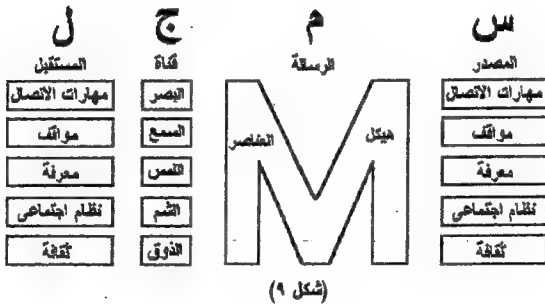
لقد بدأ تطبيق الآراء الشائعة عن الاتصال التي عكستها هذه الكتب على مجالات أخرى مع منتصف ذلك العقد، وارتبط مصطلح الاتصال بمفهوم البلاغة والخطابة في المراجع الأساسية لهذا الميدان خلال تلك السنوات، وفي عام ١٩٦٦ ظهر كتاب "الاتصال الخطابي : منهج سلوكي" ويعد عامين نشر كتاب "مقدمة في الاتصال البلاغي"، وفي أواسط الستينيات ظهرت كتب أساسية تربط الاتصال بالثقافة والإقناع. وقد ظهرت الكتب الأولى التي تحمل عبارة "الاتصال الشخصي" في عناوينها خلال ذلك العقد أيضاً. ولقد حاز الاتصال اهتمام كثير من العلوم الأخرى خلال الستينيات أيضاً، فركز علماء الاجتماع على الديناميكة الجماعية، والعلاقات الاجتماعية، والأصول الاجتماعية للمعرفة. وكتب علماء العلوم السياسية عن دور الاتصال في الحكومات والحكم، والرأي العام، والدعاية، وبناء للشخصية السياسية، فأرسوا بذلك الأساس لتطوير مجال الاتصال السياسي الذي ترعرع بعد عقد من الزمان.

وفي الدراسات الإدارية كانت الكتابات في التنظيم، والأدارة، والقيادة وشبكة المعلومات - هي أساس نمو الاتصال التنظيمي، وهو مجال دراسة جديدة نشأ في السبعينيات أيضاً. بالطريقة نفسها فإن الكتابات في علم دراسة الجنس البشري (الأنثروبولوجيا) واللغويات، إضافة للكتابات التي كتبت في الاتصال - مهدت لظهور الدراسات البيئية كمجال مستقل للدراسة. وشجعت إنجازات علماء الحيوان في الستينيات دراسة الاتصال الحيواني.

(١) نموذج "بيرلو Berlo" :-

في السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال

اعتماداً على أعمال العلماء السابقين. وأكثر ما يذكر في هذا الصدد هو كتاب "ديفيد بيرلو" (عملية الاتصال) الذي ألفه عام ١٩٦٠م. ويبدو الكتاب متأثراً بوجهة نظر "أرسطو" عن الاتصال ويشمل العناصر التقليدية : المصدر والرسالة والقناة والمستقبل. وقد وضع لكل من هذه العناصر عوامل ضابطة، فالمهارات، والمواقف، والمعرفة، والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر - ذكرت على أنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال، كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة، وقد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسية للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر على المستقبلين كمصادر، (الشكل ٩).



ويركز "بيرلو" في شرحه للنموذج على أن الاتصال عملية متسلسلة، وأن المعاني موجودة في الناس وليست في الكلمات، أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي يعتمد على

المرسل والمستقبل وماتعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها.

إن إطار "بيرلو" بتأكيده على أهمية المعنى المرتبط والملازم للرسالة من قبل المصدر والمستقبل، يكون قد دعم وعزز التحول الذي يبعد عن نظريات الاتصال التي تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التي تركز على تفسير المعلومات.

(٢) نموذج "نيوكومب Newcomb" :-

في عام ١٩٦١ طور عالم النفس "نيودور نيوكومب" نموذجاً للاتصال في كتابه "عملية التعارف"، وكان هدفه في هذا النموذج هو أن يصف ما يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما، فكانت لهذه النظرة للاتصال نتيجة مهمة ليست في حد ذاتها فحسب، بل كان لها أثر كبير على تطوير ما أعقبها من نظرية وبحث.

اعتمدت وجهة نظر "نيوكومب" على نظرية الاتساق أو التوازن التي تقول إن الناس يحتاجون لمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم. ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصاً ما (أ) يكن اعتباراً إيجابياً للشخص (ب)، وشعوراً إيجابياً تجاه رسالة معينة أو شيء معين، وليكن مرشحاً سياسياً على سبيل المثال، وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسي. فإذا تناقشنا حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لا يشاركه الفكرة نفسها، فإن حالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى "نيوكومب Newcomb". وفي مثل هذه الحالة فإن إعادة تحقيق التوازن سوف تحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات الخمسة التالية :

(١) تغيير في شعور (أ) تجاه (ب) كأنه يقلل من مدى معارضته للشخص (ب).

(٢) تغيير في إدراكه لشعور (ب).

٣) تقليل في مدى أهمية شعور (أ) تجاه (س).

٤) إنقاص في درجة الصلة المشتركة الملاحظة (المدركة) والتي يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه ولـ (ب).

وعلى هذا فإن إطار عمل "نيوكومب" يشير إلى أن للشخص (أ) في مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسي، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع، أو يغير من مدى اجتذابه إلى (ب)، وربما يقلل من تقييمه الحالي للنظرة المشتركة بينه وبين (ب) في مثل هذه المواضع.



(شكل ١٠)

(شكل ١١)

يوضح الشكل (١٠) منظور "نيوكومب" لعملية الاتصال من وجهة نظر الشخص (أ)، ويمكن تحليل الظروف نفسها والملابسات من وجهة نظر الشخص (ب) الذي يحتمل أن يمر بالمراحل ذاتها في الوقت نفسه تقريباً، كما يوضح الشكل (١١).
وكما فعل السابقون فإن صيغة "نيوكومب" اشتملت على إشارات إلى الأشخاص و "الرسائل" دون التفرقة الدقيقة بين "المصدر" و "المستقبل"، وإن اختلفت

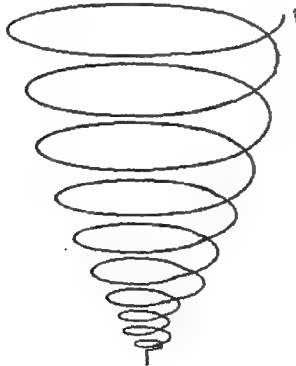
طريقة "تيوكومب" عن الطرق السابقة في وصفها لعمليات الاتصال، من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم، وساهم بهذا في الحركة التي تبتعد عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحده.

(٣) نموذج "دانس" Dance :-

نشر "فرانك دانس" نموذج الحزوني الشيق عن الاتصال عام ١٩٦٧م، وكان نموذجه هذا مختلفاً اختلافاً أساسياً عن كل النماذج السابقة، وقد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحولية معقدة، قال عنها :

"إذا نظرنا إلى الاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكيف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئاً نشطاً يتغير في اللحظة ذاتها التي ندرسه فيها".

(الشكل ١٢)



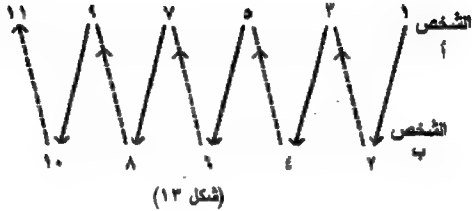
وكما هو موضح فى الشكل (١٢) فإن نموذجة الحازونى ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج ملامح النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح التماذج الدائرية، مع تجنب نقاط الضعف فى كل طريقة. وقد أضاف نموذج "دانس" إلى النماذج التنفيذية الراجعة الدائرية اهتماماً ببعيد جديد وهو البعد الزمنى، موضحاً بهذا أن أى حدث اتصالى يضيف إلى الخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية.

(٤) نموذج "واترلاويك وبيفن وجاكسون" Watzlawick, Beavin and Jackson :-

فى العام نفسه (١٩٦٧) كتب "بول واترلاويك" و "جانيت بيفن"، و "دون جاكسون" : (الفوائد العملية للاتصال الإنسانى) الذى نظر للاتصال من زاوية الطب النفسى والعلاجى. وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم واقتراحاتهم على التفكير الاتصالى منذ ذلك الوقت.

وقدمت وجهة نظر "واترلاويك وبيفن وجاكسون" شكلاً عاماً من الاتصال فى (الشكل ١٣)، وصوروا الاتصال على أنه عملية لأخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد. وركزت وجهة نظرهم على أن الاتصال لا يحدث من المصدر عن قصد، بل وفقاً لما ذهب إليه "شانون" و "ويفر" من أن الاتصال عملية مفروضة علينا ولاحيلة لنا فيها، ومادامنا نتعامل مع الناس فلا بد من اتصالنا بهم.

وواضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمى مستمر بين أفراد يعملون تبادلياً مرسلين ومستقبلين، ومثل معاصريهم أثبتوا فى كتاباتهم أنه لكى نفهم الطريقة التى يتم بها الاتصال، فلا بد للشخص من أن ينظر إلى مابعد الرسالة والقناة، ليرى المعانى التى يقصدها الأشخاص المعينون من كلماتهم وأفعالهم.



٥-١ مرحلة النمو والتخصص (السبعينيات والثمانينيات) :-

كانت أواخر الستينيات وبداية السبعينيات سنوات تطو رفى مجال الاتصال لم يسبق لها مثيل، فقد جذب الميدان أشخاصا كثيرين، ووصل التوسع والتخصص اللذان بدأ فى الستينيات إلى قمم جديدة فى بداية السبعينيات.

صار الاتصال بين الأشخاص مجالاً محبباً، ومثله دراسة التفاعل غير اللفظى، وازداد الاهتمام بمواد أخرى مثل علم المعلومات، ونظرية الإعلام، والإعلام ونظم الاتصال. وفى هذه الفترة ذاتها ظهرت مجالات الاتصال بين المنظمات والاتصال السياسى والاتصال العالمى والاتصال بين الحضارات، كمجالات مستقلة بالدراسة.

واستمر النمو والازدهار فى مجالات البلاغة، والخطابة، والمناظرة والمسرح، وعلاج أمراض النطق، والمصحافة، ووسائل الاتصال الجماهيرية، والتصوير، والإعلان، والعلاقات العامة، إلى جانب الاتصال، والاتصال الخطابى، والاتصال الجماهيرى. وأصبحت الميادين الجديدة مثل الاتصال التعليمى والعلاجى والتموى مجال اهتمام كثير من الباحثين والعاملين.

ولعل أكبر دلالة على النمو والتشعب في دراسة الاتصال هي الزيادة الواضحة في نشر الكتب والدوريات.

وانمكن توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات فأنشئ العديد من الدوائر في السبعينيات، وغيرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابي أو الاتصال. وحدث الشيء نفسه في بعض دوائر الصحافة حيث غير مسمى الصحافة إلى الاتصال الجماهيري أو الاتصال.

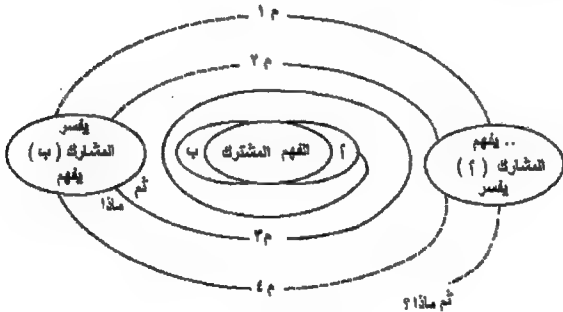
واستمر النمو في هذا المجال في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينات بطريقة ثابتة، لكن بهدوء أكثر مما كان في السنوات السابقة. وإضافة إلى الاهتمام المستمر في التخصصات المختلفة داخل هذا الميدان، فقد ظهر اهتمام كبير بتقنية الاتصال والسياسة الملائمة لاستعمالها. وقد كان أثر ألعاب الفيديو، والحاسب الآلي الشخصي، وأشرطة الفيديو وشراجه، والمسجلات وأجهزة معالجة الكلمات، والتلفزيون السلكي، وقواعد المعلومات من شتى الأنواع - كل هذه ربما كانت أكثر تأثيراً من التلفاز نفسه الذي ظهر منذ ما يقرب من نصف قرن.

(٥) نموذج "روجرز وكينكايد" Rogers and Kincaid :-

يعتبر نموذج "إيفريت روجرز" و "لورانس كينكايد" من أحدث مكاتب في عملية الاتصال، وقد قدما هذا النموذج في كتابهما "شبكات الاتصال : نحو نموذج جديد للبحث"، الذي نشر عام ١٩٨١م حيث وصف المؤلفان مأسميناه بنموذج للتأقلى للاتصال، وركزا على أهمية للمعلومات والطريقة التى تربط بها الأفراد فى شبكات اجتماعية. ووصفا الاتصال بأنه العملية التى :
 "يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك. وهذه

العملية الدائرية تستدعي إعطاء معانٍ للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الأفراد أثناء تحركهم نحو التلاقي .. وهذا يدعو فردين أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضهما وأن يتحدا في رأى أو مصلحة مشتركة".

وفى توضيحهما للكيفية التي تعمل بها عملية التلاقي ذكرنا أن الاتصال يبدأ دائماً بـ "ويعد ذلك..." ليذكرنا بأن شيئاً ما قد حدث قبل أن نبدأ بملاحظة العملية، فالمشترك (أ) قد يفكر وقد لا يفكر فى الماضى قبل أن يبدأ فى المشاركة فى المعلومات (م ١) مع المشترك (ب) إذ عليه أن يدرك المعلومات التى قدمها (أ)، ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاسم المعلومات (م ٢) مع (أ). وبعد هذا فإن (أ) يفسر معلوماته الجديدة، وربما يعبر عن نفسه ثانية بمعلومات إضافية (م ٣) عن الموضوع نفسه، ويفسر (ب) هذه المعلومات ويستمر على هذه الحالة (م ٤ .. م ن) إلى أن يقتنع أحدهما أو يقتنعا سوياً بأنهما قد وصلا إلى فهم مشترك وكاف عن الموضوع قيد البحث.



شكل (١٤)

وقد قُضِعَ في عدد من الآراء السابقة أن نموذج التلاكي قد بين أن الاتصال هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين، يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع. ورغم الاعتراف بدور العمليات التفسيرية التي تحدث بين الأفراد فإن نظرية " روجرز Rogers " و " كينكيد Kincaid " أكدت تبادل المعلومات والتشابه بينهما. وقد قدمت وجهة نظرهما الاتصال على أنه عملية متتابعة وليست حدثاً واحداً، ووجهة النظر هذه هي التي تؤكد كل النماذج في السنوات الأخيرة.

٢ - نظريات الاتصال :-

قبل التعرض لنظريات الاتصال، من الضروري إلقاء الضوء على الفعل الاتصالي والعلاقة الاتصالية باعتبار أن النظريات الاتصالية تتصل وتهتم بتفسير وتحديد اتجاهات الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية.

وفي ذلك يشير ماكويل McQuail أنه من الصعوبة اختبار أي نموذج فردي مناسب أو اقتصادي ليمثل أو يصور عملية الاتصال الاجتماعية، وهذه الصعوبة لم تنشأ من الاختلاف على الحقائق، أو على مدى العناصر التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار ولكن هذه الصعوبة تنشأ أولاً وقبل أي شيء من التنوع الكبير للأحداث الاجتماعية التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار وثانياً من الحقيقة القائلة بأن الأحداث الاتصالية إلى حد كبير تكون موافقة من مفاهيم وأفكار متغيرة أو مختلفة.

ولاشك أن الآراء العلمية الاجتماعية للظواهر تعتبر آراء افتراضية، ولذلك فإن اختلاف الرؤى أو المنظورات التي ينظر من خلالها العالم إلى الظواهر تؤدي إلى اختلاف للكتابات واختلاف الآراء التي يتبنّاها.

ومع ذلك قلعله من المفيد أن نحاول إقامة وتطوير جسراً من المفاهيم بين

نوعين من المتغيرات التي سبق ذكرها، أحدهما أمبريقي (تطبيقي) والآخر نظري. ولعل أحد الأبعاد أو المتصل الذي يمكن استخدامه في رسم خريطة للأحداث المختلفة والمفاهيم المختلفة لتلك الأحداث هو المتصل الذي يمكن وصفه على أنه يتراوح بين السلبية - الإيجابية Activity - Passivity وهناك ماهو ظاهر، وبين ماهو كامن وبين ماهو معتمد أو مقصود وذو هدف وبين ماهو عرضي أو طارئ، وتبرز أهمية هذا النوع من التفرقة والتمييز بين تلك الأنواع، من الحقيقة التي تشير إلى الاختلافات الأمبريقية بين أحداث الاتصال والاختلافات النظرية حول الطرق التي ينظر منها إلى مثل هذه الأحداث.

ولعل من المفيد بصفة خاصة وضع المفاهيم البديلة للنشاط والأفعال الاتصالية والعلاقة الاتصالية بحيث تكون متصلة أو مرتبطة بعضها ببعض، فإذا استخدمنا هذا البعد من منظور كل من المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية، وقمنا بتصنيف المجموعتين الناتجتين عن ذلك سوف نصل بشكل بسيط إلى أربعة أنواع أساسية من المواقف الاتصالية وهي كالآتي:-

مرسل	مستقبل
١ - إيجابي	← سلبى
٢ - إيجابي	→ إيجابي
٣ - سلبى	← إيجابي
٤ - سلبى	→ سلبى

وهذا التوزيع يوضح العلاقة بين المشاركين في العملية الاتصالية في المواقف الاتصالية المختلفة.

ففي الموقف الأول (إيجابي - سلبى) هذا الموقف يكون مألوفاً، مثل النموذج الخاص بالنقل المقصود بالمعلومات كما يحددها المرسل، ولكن بدون التزام إيجابي من

جانب المستقبل في هذا الموقف.

ومن أمثلة ذلك اتصال رجل الإعلان بجمهوره المستهدف أو رجل الدعاية بجمهوره، ويحدث ذلك أيضاً في الموقف التعليمية المحددة بشكل دقيق، حيث يكون التلميذ غير مهتم أو يفكر إلى الحافز على التعليم.

مثل هذه المواقف (من حيث المبدأ) تعتبر عملية اتصال ذات الاتجاه الواحد، وليس فيها نوع من التوازن حيث يكون الثقل الكبير في جانب المرسل الذي يقوم باستخدام القوة الاجتماعية المؤثرة، والموارد الاجتماعية في تحديد طبيعة هذه العلاقة، والعمل تبعاً لهذا التحديد.

وخلاصة ذلك أن الموقف يكون فيه المرسل إيجابياً، لما المستقبل يكون سلبياً. أما الموقف الثاني (إيجابي - إيجابي) ويبدو هذا الموقف بشكل واضح في عملية التبادل والتفاعل، ويقصد بذلك أن كل من المشاركين في العملية الاتصالية يتبادلون موقعيهما بين المرسل والمستقبل. حيث يصبح المرسل مستقبل، والمستقبل مرسل وتعتبر المحادثة والمقابلة، وعمليات المقايضة ومافيها من مساومة، والمناظرة من الأمثلة المشهورة على المستوى الاتصالي بين الأشخاص.

ويمكن إضافة للمواقف التعليمية ضمن هذه الأمثلة خاصة عندما يكون المستقبل لديه الدافع ويتوافر لديه الاستعداد للاستجابة وفي هذه المواقف يتحدد مقياس النجاح، ومقياس للعالية وتحقيق الهدف، على أساس الرضا المتبادل بين المشاركين وفي مثل هذه العلاقات فإن المشتركين فيها يصبحون متساويين وفي وضع متماثل.

يحدث الموقف الثالث (سلبى - إيجابى)، حينما يكون هناك بحث هاف، ونشاط من أجل الحصول على المعلومات ونموذج ذلك هو البحوث التي تجرى على البيئة، ونحن ننشغل في مثل هذه الأنشطة بشكل مستمر تقريباً، وأحياناً تقوم بهذه الأنشطة بسبب الحاجة إلى حل مشكلات معينة، أى من أجل التوصل إلى المعلومات أو البيانات

التي تستخدم في حل تلك المشكلات، وأحياناً نشترك في هذه الأنشطة بأقل قدر من التوجيه.

ولاشك أن اكتشافنا أو توصيلنا إلى حلول معينة، وإلى معاني معينة، يتوقف على مقدار الرسائل التي نحصل عليها من البيئة. ولذلك فإن مثل هذه المواقف تسمح بقدر كبير من الحرية للفرد أن يقوم بالاختيار من بين الرسائل والمعاني المتاحة، ويتبنى رأياً شخصياً.

ومن الواضح أن هذا الموقف يكون فيه دور المرسل محدود وقد يتمثل في مجرد توجيه أسئلة ليتلقى الإجابة من المستقبل أو يبدو دور القائم بالاتصال على الملاحظة وتلقي الرسائل من الطرف الآخر، وفي هذه الحالة يكون دور الطرف الثاني أكثر إيجابية من دور القائم بالاتصال.

أما النوع الرابع من المواقف (سلبى - سلبى) وهذه الفئة الأخيرة عبارة عن فئة خاصة بالمناسبات، حيث تحدث الاتصالات العرضية والكامنة أو المستترة، على أساس غير موجه ودون هدف محدد سواء من وجهة نظر المرسل أو المستقبل، ولذلك فإن العلاقات الاتصالية التي تنشأ عن مثل هذا الأساس سوف تكون وقتية، وغير منظمة وتفتقر إلى المعنى المحدد الواضح ومن غير المحتمل أن يؤدي هذا الاتصال إلى تغييرات كثيرة بالنسبة للمشاركين.

ومع ذلك فإن مثل هذه الحالات قد تكون لها أهمية في تأثيرها الكلى، حيث أنها تحدث كثيراً وبشكل متكرر، كما أن نتائجها ومحصلاتها سوف تقوى أو تعزز إطار المعنى أو الدلالة وإطار العلاقات ونطاقها.

وتشير المواقف السابقة إلى شيء ما على شكل سلسلة متصلة من الأحداث الاتصالية الفعلية التي تقع على البعد الإيجابي السلبى كما أنها تساعد على وضع الأسئلة التي ينبغي أن تحظى بالأهتمام.

ومن هذه الأسئلة لماذا يدخل الناس فى الاتصال سواء باعتبارهم مرسلين أو مستقبلين.

والسؤال الثانى : ما هو المعنى الذى ينسب أو يعزو إليه المشاركون فى الموقف الاتصالي؟

السؤال الثالث : ماهى الطريقة التى من خلالها يواجه أو يكيف كل من المرسل والمستقبل نفسه للآخر. ويحددان طبيعة علاقتهما؟

وعلى الرغم من أن ظروف كل حالة على حده سوف تحدد الإجابة على كل سؤال من هذه الأسئلة، فإن هناك بعض المنظورات البديلة المعينة، وبعض النظريات التى تستخدم فى صياغة إطار عام للأجابات، هذه الأطر البديلة، هى التى تهدف إلى شرحها وتوضيحها. وفى سبيل عمل ذلك يمكن ترتيبها على صورة بعد من الأبعاد التى يمكن تصنيفها إلى (ملى - إيجابى).

هذا التشابه بين المبدأ الذى يميز النظرية التى تتصل وتتعلق بالاتصال، وبين المبدأ أو القاعدة التى تساعد على ترتيب الأحداث الاتصالية الفعلية يمثل الجسر التصورى أو المفهومى الذى سبق الإشارة إليه فى صورة نماذج للاتصال.

أما عن مدى تطابق النماذج المتاحة فهو مدى عريض وأن عملية الاختيار سوف تكون متصلة بالوضع الفلسفى أو العلمى الشامل. كما أن الاختلافات والفروق التى تتضمنها هذا المتصل على سبيل المثال ترتبط بما هو قائم فعلاً فى علم الاجتماع حيث توجد هناك آراء مختلفة حول المجتمع والفعل الاجتماعى، بعض الآراء تركز على الاجتماع، بينما تركز آراء أخرى على الصراع، كما توجد أيضاً اختلافات فى الآراء التى تتعلق باستمرار المجتمع أو تغييره، حيث أن هناك آراء تهتم بالنظام واتصال المجتمع واستمراره وهناك آراء أخرى تهتم بالتغير فى المجتمع.

وفى علم النفس كذلك يوجد توتر وعدم استقرار فكرى أساسى بين أولئك الذين

يؤيدون ويساندون ويتبنون أكثر الأشكال تزمناً في السلوكية التجريبية (ونقول هذه النظرية) بأن دراسة الإنسان الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقية) وبين أولئك الذين يسلمون ويعترفون بالعناصر العرفية والعقلية وتأخذ المناقشة في علم النفس شكلاً مختلفاً ويستخدم لغة مختلفة عنه في علم الاجتماع، وتستند هذه المناقشة على فئة من الافتراضات، ومع ذلك فإن لها نفس العناصر.

ولاشك أننا إذا نظرنا إلى مظهر من مظاهر الحياة الاجتماعية المركزية مثل الاتصال فإننا سوف ندخل في مناطق الجدل والخلاف مثل ذلك الجدل والانتقاسم الذي حدث في علم النفس وعلم الاجتماع حول بعض الموضوعات أو المسائل الأخرى. والمناقشة التالية سوف تدور حول بعض المنظورات البديلة والنماذج النظرية في علم النفس، وعلم الاجتماع، والتي تتراوح بين الصياغة أو الشكل الأكثر سلبية إلى الصياغة والشكل الأكثر إيجابية.

وانطلاقاً من هذا المعنى سوف نعرض لبعض المداخل النظرية النفسية أولاً، ثم نعرض بعد ذلك للمداخل النظرية في علم الاجتماع وذلك لأن علم النفس يتجه إلى التركيز أكثر على المظاهر السلوكية أو العضوية، والآلية للنشاط الإنساني بينما علم الاجتماع يعطى اهتمامه الأكبر للمسائل الخاصة بالمعنى والتفسير.

ومع ذلك، فمن خطأ الرأي أن نفترض أن المداخل السيكلوجية من المحتمل أن تكون أكثر سلبية في مضامينها أو في أسبابها ولكن الأمر المقبول هو القول بوجود مسافة بين المواقع داخل أى نظام، كما أن هناك منطقة متداخلة بين هذه المواقع، كما أن الافتراض بأن المداخل الاجتماعية أكثر إيجابية، هذا الافتراض لا يقوى أمام وجود احتمال أن يؤمن علم الاجتماع بالحتمية، وهو مذهب يقول بأن أفعال المرء والتغيرات الاجتماعية ... الخ. هي ثمرة عوامل السلطة للمرء عليها حيث أن هذا الاتجاه يجعل الإجابات في علم الاجتماع أكثر سلبية مما هو في علم النفس.

وسوف نعرض لهذه النظريات التي تتصل بالاتصال :-

١-٢ نظرية التعلم Learning Theory :-

على الرغم من ان نظرية التعلم من نظريات علم النفس إلا ان لها اتصال وثيق لنظريات الاتصال، حيث أن علم النفس التعليمي يقدم لنا عدداً من الأنواع المختلفة من الميكانيزمات والعمليات الخاصة للتعلم الأنساني ومن خلال ذلك يمكن أن يتوفر لدينا أحد الأشكال الأساسية من نظريات الاتصال.

ورغم أن هناك مداخل مختلفة والتي تتباين في تركيزها وتأكيداتها على عناصر مختلفة تتراوح بين العناصر السلوكية وبين العناصر العرضية، فإن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط أو التداعي باعتبارها مبدأ أساسى للاتصال الفعال.

وباختصار فإن العلاقة بين المثير والاستجابة Stimulus Response يمكن النظر إليها باعتبارها توفر لنا المناخ الأساسى لكل من عمليتي التعلم والاتصال - والمتتبع هنا يمكن أن يكون شيء مادي أو طبيعى وقد يكون حادث معين فى البيئة بحيث يكون له القدرة على التأثير فى عضو الإدراك أو الإحساس بالكائن الأنسانى، وإن الاستجابة سوف تكون فى صورة فعل صريح وعلمى ويمكن قياسه. عملية التعلم التى تقوم على أساس (المثير - الاستجابة) أو مايسمونه بالمذهب الارتباطى أو الترابطى Connectionism والذى أصبح مشهوراً بين كثير من الناس على أنها ارتباط شرطى تقليدى (عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة لم يكن بينها وبين المنبه صلة من الأصل - وذلك عن طريق عملية التداعي) من النوع الذى عرضه بافلوف Pavlove عندما نجح فى تعليم الكلب أن يسيل لعابه Salivate عند الاستجابة لصوت

معين أرتبط بالطعام الذي كان يقدم للكلب فبعد أن كان الكلب يسيل لعابه من أجل الطعام أصبح هذا اللعاب يسيل مع الصوت الذي كان يصاحبه تقديم الطعام له. ويوجد هناك عدة أشكال لنظرية المثيرات - والاستجابات منها الارتباط الشرطي الوسائلي أو الزرائعي، حيث يتعلم الحيوان عن طريق الارتباط الشرطي لعمل شيء ما لكي يحصل على مكافأة، ومن هذه الأشكال أيضاً التعلم التمييزي أو التفاضلي Discremination حيث يمكن أن تبرز عملية الاشتراط القدرة على الاستجابة بدرجات متفاوتة لشروط أو حالات مثيرة خاصة.

كما أصبح من الواضح أن أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة التي تتعلق بالارتباط الشرطي الكلاسيكي، والتي تتعلق بالمعالجة الخاصة باستخدام الثواب والعقاب، يمكن أن تؤدي إلى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة لأنواع المعقدة أو الصعبة. وقد أكد مختلف المنظرين (أصحاب نظريات) على العناصر المختلفة في عملية التعلم، ومن الأمثلة على ذلك فقد ركز هل Hull على الحوافز، عنصر المعرفة وأكد سكينر Skinner على عنصر التدعيم أو التعزيز (الاجراءات التجريبية التي تستهدف ربط المثير الشرطي بالمثير غير الشرطي، كما أنها العملية التي يتم عن طريقها مضاعفة قوة العادة أو الاستجابة التي سبق تعلمها، وطبقاً لهذا المعنى، يعتبر العقاب والمكافأة وسيلتين من وسائل التدعيم.

ويبدو أن هؤلاء المنظرين يشتركون في إطار عام للمفاهيم التي تعتبر أيضاً أطراً لفهم كيفية عمل الاتصال.

وتتضمن وجهة النظر العامة، أو الأطار العام الأقتراض القائل بأن الكائن العضوي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته بحيث أن التغيير في حالة أحدهما (الكائن الحي أو البيئة التي ربما تشمل على كائنات حية أخرى) سوف يترتب عليه نتائج متبادلة، وتؤدي إلى استجابات متبادلة.

وهكذا فإن أى فعل يمكن للنظر إليه وإدراكه على أنه استجابة حيث يفترض وجود مثير مسبق لهذا الفعل، ويحدث هذا السلوك الذى يمثل استجابة، أو بطريقة أخرى فإن هذا السلوك ينتج من أى مثير وهذا المثير يكون له هدف أو غرض يمكن إدراكه مثل خفض التوتر والعودة الى حالة التوازن أو الأتزان وهى الحالة الطبيعية للكائن الحى، وللتنسيق الأكبر الذى يشكل هذا الكائن جزء منه.

ويعتبر الاتصال الأتسائى من هذا المنظور، العملية التى تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التى يعيشون فيها.

ومن خلال وصف نيوكومب Newcomb للأفعال الاتصالية والذى يتلخص فى أن الأفعال الاتصالية يمكن أن تحدث على أنها نتائج وتغيرات للعلاقات بين الكائن الحى وبين البيئة سواء كانت هذه العلاقات فعلية، أو متوقعة، أو الأكتين معاً، وتعتبر الأفعال الاتصالية أفعال مميزة، حيث أن هذه الاحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيرات التى توجد فى نسق العلاقات بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال أو الاهداف والموضوعات الاتصالية، أو قد تؤدي هذه الأفعال الاتصالية الى مثل هذه التغيرات فى نسق العلاقات أو أهداف وموضوعات اتصاليهم.

ومن هنا فإن الاتصال (سواء كان إرسالاً أو استقباليًا) الذى ينشأ فى موقف توتر فإن تفسير هذا الاتصال يتحدد على أساس وظيفته سواء كانت الوظيفة الفعلية أو المتوقعة هى خفض هذا التوتر.

وهكذا يتضح لنا ان الاتصال له أسبابه، كما أن له آثاره أو تأثيراته، ووفقا للنموذج السلوكى المتطرف الذى قدمه سكينر Skinner والذى عبر عنه فى صورة نظرية (مثير - استجابة) (S.R) فإن الأفعال الاتصالية التلقائية أو العشوائية تعتبر أمثلة للاستجابات للتعبيرية أو الفعالة على الرغم من أن المثير ببساطة لا يكون ملحوظا أو لا يمكن ملاحظته والاتصال من هذا المنظور. أما أن يكون استجابة لمثير سابق

(تغذية عكسية) أو عبارة عن مجموعة من المعطيات التى تشكل فقط البداية لسلسلة جديدة من الرابطة من المثير والاستجابة (S.R.).

وعملية الاتصال على هذا النحو أساساً عملية رد فعل Reaction حتى ان الأفعال الاتصالية التى تبدو بشكل واضح أنها تعبيرية يمكن النظر إليها أيضاً على انها ردود أفعال.

ولعل من الواجب ان نؤكد أن هذه الصيغة ليست الصيغة الوحيدة لمعنى الاتصال بين علماء النفس الذين يرون نظرية الارتباط والرابطة بين المثير والاستجابة فقد قام ماسلو Maslow (أحد علماء النفس الاجتماعيين) بالتمييز بين السلوك التوافقي Coping والسلوك التعبيري Expressive. فالسلوك الأول يمثل التفاعل بين الشخصية والعالم وتكيف كل منهما للأخر، بينما السلوك الأخير يمثل ظاهرة مصاحبة لبناء الشخصية Epiphenomenon (وهى ظاهرة ثانوية تصاحب ظاهرة أخرى وتتشأ عنها) وحين نكون بصدد الاتصال باعتباره موضوعاً للتوافق A matter of Coping فإن نموذج (المثير - الاستجابة) يعتبر من النماذج التى تعد مناسبة فى هذا النوع من الاتصال.

وحيثما يكون السلوك تعبيرى فإن نموذج (المثير - الاستجابة) يصبح صالحاً بصورة جزئية للتطبيق على هذا السلوك.

وهذا مدخل كلى للاتصال الذى عرضناه يتضمن بعض الأجابات على الأسئلة العامة التى سبق أثارها، والهدف من عرض هذه الأجابة يمكن أن يبرر هذه الصورة غير الكاملة لمثل هذا الجانب الكبير من علم النفس.

وتبدو الأجابات على الأسئلة السابقة على الصورة التالية :-

أولاً : بناء على هذا الرأى فأنا نفترض بأن الناس يدخلون فى العلاقات الاتصالية نتيجة لموقف التوتر أو تجربة التوتر داخل البيئة التى يشتركون فيها.

وهكذا فإن بعض المثبرات التي يتعرض لها الناس تمارس ضغطاً عليهم من أجل إرسال المعلومات أو الاستجابة للمعلومات التي تثير اهتمامهم.

ثانياً : الموقف الاتصالي يمكن تفسيره على أنه الموقف الذي يتم فيه إشباع احتياجات المشاركين بطريقة مصوية - وتنشأ أو تبرز أهمية الموقف الاتصالي من احتياجات المشاركين من ناحية ومن النسق الكبير الواسع الذي يعتبرون جزءاً منه من ناحية أخرى.

ثالثاً : العلاقة بين المشاركين تعتبر علاقة وظيفية وآلية وهذا يعني أن هذه العلاقة ذات فائدة من ناحية، ولا يمكن تجنبها من ناحية أخرى، فالمرسل يرتبط بالمستقبل أما بعلاقة رسائلية أو زرائعية Instrumentally من أجل التوصل إلى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة ويمكن التنبأ بها أو توقعها أو قد تكون هذه العلاقة علاقة غير ذات فائدة أو أهمية.

وبطريقة مماثلة أو مشابهة فإن المستقبل يولي العلاقة اهتمامه بأنها ذات فائدة له، أو لأنه في موقف أو في وضع يتطلب منه ذلك.

ومن الواضح أن هذا المنظور السلوكي الكامل يعتبر نموذج تفسيرى قوى حيث يمكن أن ينبثق منه افتراضات أخرى لا تتصل فقط بمثل هذه المسائل أو الموضوعات المحددة ولكن أيضاً افتراضات تتعلق بالعملية التي بواسطتها يصبح للظواهر معنى وتتطور اللغة وكذلك نظم الأشارات والرموز الأخرى، وكذلك الافتراضات التي تتعلق بالاهتمام والأدراك والتأثيرات.

ومع ذلك فإن اهتمامنا عند هذه النقطة ينصب على فهم الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية، كما يشكلها و يصيغها المشاركون أو الملاحظ.

٢-٢ نظرية المعلومات :-

وتستند هذه النظرية على أساس أن الاتصال يعتبر أساساً عملية معالجة للمعلومات يقوم بها الأتسان، وفي هذه الحالة فإن الاهتمام الأول يبدو في تحري وقياس كمية المعلومات في أى رسالة.

ووفقاً لما جاء به مؤسس السبرانتينا نوربرت فينر Norbert Winer حيث يقول بأننا نصارع دائماً ميل الطبيعة نحو الأساذ كل ما هو منظم، وتدمير كل ماله معنى شاذ كانت الطبيعة تعزز وتشجع كل ما هو مجهول أو مشكوك فيه فإن المعلومات تلعب دوراً هاماً أو تساعد على ضعفه، والتقليل من هذه للظاهرة أى التقليل من عملية التشجيع هذه، حتى تتخفف في النهاية درجة الغموض أو درجة عدم الثقة.

ومطابقاً لرأى فريك Frick فإن النظرية الثاقبة التى أدت إلى تطور نظرية المعلومات تمثلت فى أدراك الحقيقة القائلة بأن العمليات التى قد توصف بأنها عملية نقل معلومات هى أساساً عملية انتقائية أو عملية اختيار.

وهكذا فإن للنظرية الرياضية للمعلومات تقدم من خلا موضوعاً لتحليل النشاط الاتصالي، سواء كان ذلك فى الأجهزة أو بين الناس، أو الأنساق الأخرى، أما عن الأساس الذى يستند عليه القياس الكمي الموضوعي، فإنه يتمثل فى النظام الترميز الثقافى Binary Coding System مثل القرارات (نعم / لا).

كما تستند هذه النظرية على أساس أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن خفض درجة الغموض فيها. وذلك بتحويلها إلى سلسلة من الأسئلة كما أن عدد الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة (مجموعة عناصر المعلومات). هذه الأسئلة تشكل القياس الكمي الضروري الذى يمكن من استخدام هذه النظرية فى تحليل عملية الاتصال.

وبنفس الطريقة يمكن قياس محتوى الرسالة وقياس سعة وطاقة القنوات الاتصالية، وفعاليته الترميز، وعملية الاستقبال وعملية فك الرموز، ويقول فرك إن نظرية الاتصال على هذا النحو تعتبر نظرية رياضية صورية تقوم على أساس الاحتمالات ومن غير أن تعطى أهمية أو قيمة للتنبؤ التجريبي (الأمبريقي)، وأيضاً بدون الحاجة إلى الصدق التجريبي.

ونظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجاً أو نظرية للسلوك الاتصالي، ولكن هذه النظرية لها تأثير فعال في صياغة المسائل أو للمشاكل وصياغة النماذج لدراسة عمليات الاتصال.

وفقاً لما ذكره فرك فإن المدخل النظري للمعلومات، يوصف بأنه اتجاه أو رأى وفيما يتعلق بنظم الاتصال الإلكترونية، والتي طبقت عليها هذه النظرية في بادئ الأمر فإن هذا الاتجاه يؤدي إلى الافتراضات الآتية :-
(أ) إن هذه العملية تعتبر عملية احصائية.

(ب) أن المظهر الهام للعملية كان يبدو في صعوبة القيام بعملية الاتصال.

ومن هنا يمكن أن نرى أن نظرية المعلومات رغم أنها تعتبر أداة أو طريقة فنية - فإن لها أيضاً نزعة أو هدف يتعلق بالمسائل أو الأسئلة التي سالناها قبل ذلك، وينطوي أحد هذه الاتجاهات أو الأهداف القول بأن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة، حيث تهتم بالتقليل أو خفض درجة الغموض وهذه الصيغة المحددة توجه الملاحظ أو المراقب وتقوده إلى تحديد المواقف الاتصالية تحديداً دقيقاً، كما أنه يتجه إلى أن ينسب هذا التفسير إلى المشاركين في العملية الاتصالية، وتنشأ الصعوبة هنا عن أن بعض المواقف الاتصالية مثل الاتصال للمعارض أو الاتصال الخاص بين الأشخاص، قد يكون هذا الاتصال اتصالاً غير هادف أو بلاهدف، أو قد يؤدي هذا الاتصال إلى خلق أو إيجاد معاني جديدة أو خلق غموض جديد.

وعلى الرغم من إمكانية التعبير عن أى رسالة باستخدام مصطلحات نظرية المعلومات وذلك من أجل التحليل، هذه العملية ممكن ان تكون عرضة للتدمير أو للأعتداء على فهم المشاركين (الفهم أو الصورة التى كونها المشاركون) لما يحدث وعلى توجيهات كل منهم نحو الآخر.

وتقوم نظرية المعلومات أيضا على أساس ان العلاقة بين المرسل والمستقبل هى أساسا علاقة زرائعية أو وسائلية، ولذلك فأنها تقدم أجابة على أسئلتنا فى هذا الصدد وهى فى ذلك تتسق مع ما تطوى عليه نظرية التعلم السلوكية برغم اختلافها عن بعضها البعض.

٣-٢ النظرية التوافقية Congruence Theory

إن المقومات الأساسية لنظرية التوازن أو للنظرية التوافقية تعتبر بسيطة بشكل كبير، وتنبثق متغيرات هذه النظرية أصلا من سيكولوجية جشتالت Gestalt وبعد أقدم شكل من النظريات التى تتصل أو ترتبط بالاتصال هو الشكل الذى جاء به هيدر Heider .

وهذا الشكل يبدو كما فى حالة وجود شخصين يحمل كل منهما للأخر اتجاهات حب أو كراهية، أو يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوعات أو أشياء أخرى خارجية، فى هذه الحالة فإن بعض أنماط العلاقة سوف تكون متوازنة عندما يحب كل من الشخصين الآخر وأيضاً يحبان الموضوع الخارجى ومن ناحية أخرى فإن معنى أنماط العلاقات لا تكون متوازنة (وذلك عندما يكره الشخص الشيء أو الموضوع الذى يحبه الشخص الآخر ... الخ).

وتفترض هذه النظرية بأنه عندما يكون هناك (توافق) فإن المشاركين سوف

يقاومون التغيير، وعندما لا يكون هناك توازن أو تطابق، فإن محاولات سوف تبذل من أجل استعادة هذا التوازن الأركي.

وقد اقترح نيوكمب Newcomb نموذجاً عن معوقات التناسق أو التناغم "وقد استند هذا النمو على نفس المبدأ الذي يفترض بأن الاتصال يعتبر إجراء أو منهج أساس من أجل مد نطاق الموافقة والأنسجام والتناغم، كما أن للتوتر الناتج عن عدم التناسق وعدم التناغم هو الذي يجعل الأعمال الاتصالية متصفة بالفاعلية المستمرة.

وفي موقع آخر يرى نيوكمب أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة (متعلمة) لمواجهة التوتر. وعلى ضوء هذا الرأي فإن الاتصال يأتي في أعقاب اختلال للتوازن في النسق ويتجه الاتصال نحو إعادة حالة التوازن هذه، ويستمر ذلك إلى أن يتلقى معلومات جديدة تعكس صفوه، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى مما يستوجب الاتصال لإعادة حالة التوازن وهكذا ... ومبدأ التوازن أو التناسق الذي سبق الإشارة إليه، وصفه زاجونيك Zejonic بأن السلوك والاتجاهات لا ينبغي أن تبدو متناغمة أو متسقة فقط للمراقب الموضوعي، ولكن الأفراد أيضاً يحاولون أن يكونوا متناسقين لومتناغمين مع أنفسهم أي أن السلوك والاتجاهات لا ينبغي النظر إليها من جانب المراقب الخارجي لهذا السلوك بل يجب أن ينظر إليه من جانب المشاركين أنفسهم، وبذلك لا يبدو هذا التناسق للمراقب فقط بل يكون الأفراد متناسقين مع أنفسهم.

ولذلك فإن الاتصال والكفاح من أجل تحقيق التناسق الداخلي يعتبر هو العامل الرئيسي الذي يشكل نمط وأسلوب استقبال وتفسير محتوى الاتصال. وتعتبر نظرية فستنجر Festinger في تعدل التناغم أو الأنسجام المعرفي من أكثر المصاغات تطوراً لنظرية التوازن (التوافق) وقد لخص زاجونيك Zajonic العناصر الأساسية لنظرية فستنجر على النحو التالي :-

أ - يصبح عنصران من عناصر المعرفة في علاقة تلحق أو عدم انسجام (إذا أخذنا في

الأعتبار هذين العنصرين فقط) إذا كان خطأ أحد العنصرين سوف يؤدي بالضرورة الى صحة العنصر الآخر.

ب - عدم الأنسجام (والذى يكون غير مريح سيكولوجيا) سوف يحفز الإنسان على بذل محاولته من أجل التقليل من حالة للتناغم وعدم التناغم حتى يصل فى النهاية الى الأنسجام والأنساق.

ج - بالإضافة الى محاولة الشخص التقليل من عدم التناغم فإنه سوف يتجنب بشكل ايجابى وفعال المواقف والمعلومات التى من المحتمل أن تؤدى الى زيادة هذا للتناغم وعدم التناغم.

وهذه النظرية تتطوى على عدد من المعانى أو المضامين التى تتعلق بعملية الاتصال. ونظرا لأن الاتصال يعتبر الطريق الرئيسى الذى من خلاله تتم المحافظة على التوازن فى هذا السياق او فى البيئة، وكذلك بالبحث عنه، وأعادته اذا اختل فان النظرية تفرض لو تضع عددا من الشروط التى تتصل بالدافع الخاص بالرسالة وباستقبال الرسائل، والنمط الذى يشكل السلوك والاتصال، وهذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يبحثون عن المعلومات التى تؤكد أو تعزز اتجاهاتهم ونظرتهم للعالم، أو التى تقوى وتعزز المظاهر الأخرى لسلوكهم.

وبطريقة مماثلة فإن هذه النظرية تتنبأ بأن الناس سوف يتجنبون المعلومات التى من المحتمل أن تزيد من حالة للتناغم وعدم التناغم أو الأنسجام. فالناس سوف يدركون ويفسرون المعلومات التى يتلقونها بطريقة انتقائية أو اختيارية. ولها أو طبقا للبيئة القائمة لأرائهم، وعلى ذلك فإن الناس يمكنهم تنظيم المعلومات الجديدة.

ومن ناحية أخرى فإن الناس سوف يكونون أكثر عرضة لاستقبال الاتصال من المصادر التى يربطهم بها علاقة ودية، ويظهر الاستخدام الأول لهذه النظرية للخاصة بالسلوك الاتصالى بشكل واضح فى دراسة آثار الاتصال على الاتجاهات كما أنها

تعرض في السياق الحالي رؤية عامة حول العلاقات الاتصالية.

والاتصال وفقا لهذا المنظور يعتبر العملية التي تساعد على المحافظة وتطوير نمط من الاعتماد المتبادل الذي يعد نتاج للتعرض للضغوط الخارجية أو للضغوط الموجودة مسبقا، وهذه النظرية تتجه الى النظر الى العلاقة الاتصالية على أنها ذات دور ثانوي، كما أن هذه العلاقة ليست مستقلة، بل تشكلها ظروف أخرى ومع ذلك فإن شكل هذه العلاقات ومحتوى المجالات العريقة، والتوجيهات التي تربط بين الناس تعتبر الى حد كبير نتاج للسلوك الاتصالي.

ومع ذلك يوجد هناك بعض المرونة حول هذا المدخل، كما يوجد أيضا اهتماماً بطبيعة عمل المستقبل في الاتصال الأنساني، ولاشك أن مناقشة المداخل السيكلوجية السابقة لدراسة الاتصال توضح الصلة الوثيقة والأرتباط بالبعد (الأيجابي - السلبي) الذي سبق ذكره في البداية.

أما عن النظريات أو المنظورات السوسولوجية عن الاتصال فيمكن أيضا أن نقدم وفقا لهذا البعد الذي سبق الإشارة إليه في نهاية النظريات السيكلوجية.

٢-٤: نظرية النسق الاجتماعي Social System Theory :-

تقدم هذه النظرية منظورا اجتماعيا للأفعال الاتصالية التي تكون أكثر قربا للتفسيرات السيكلوجية منها الى الآلية التي قدمت من قبل. ويعتبر تالكوت بارسونز Talcot Parsons من أنصار نظرية النسق الاجتماعي الأساسية وعلى الرغم أنه لم يكن يتناول الاتصال بتفصيل تام من خلال أعماله. إلا أنه يمكننا أن نستخلص من خلال أعماله هذه وخصوصا "النسق الاجتماعي" منظورا متناسقا لعملية الاتصال. حيث أن بارسونز كان ينظر الى الفعل الاجتماعي عموما على أنه يتميز بوجود دافع له

لأنجاز بعض الأهداف. وقد يتمثل هذا الهدف فى الوصول الى حالة من الرضا أو تجنب الحرمان، وفى ذلك يشير د. محمد عوض عبد السلام أن هذه النظرية تنظر الى الفرد على انه موجه نحو هدف معين فى أى عمل يؤديه أو فى أى سلوك يصدر عنه، وان مالدى الفرد من اهتمامات ودوافع توجه سلوكه وأفعاله، وإن من وراء كل فعل أو سلوك أنساني أسباب ودوافع واهتمامات لأنجاز هدف معين للفرد نفسه، وبالإضافة الى ذلك فان الفعل الاجتماعي يحدث فى الموقف الذى يكون فيه الفاعل Actor موجهاً نفسه اليه وحيث يكون الفاعل موجهاً بواسطة الأعراف والقيم وقيود أخرى من نفس البيئة الاجتماعية، وهذا يعنى أن يكون النظر الى الفرد على أنه ليس حراً فى أفعاله وسلوكه بواسطة ثقافته التى يتعلمها خلال تفاعله مع الأعضاء الآخرين فى مجتمعه أو جماعته، ويتضح هنا أن عملية تحويل الأهداف، واختيار الوسائل المناسبة لتحقيقها لا تتأثر فقط بالعوامل وشروط الموقفية العملية، بل أيضا بالثقافة التى يمتلكها الفرد من تفاعله مع الآخرين، ويشير بارسونز بصفة خاصة الى الأدائيات الإيجابية – والسلبية وهى التى تميز وتفرق بين اهتمام الفاعل بتطور الموقف عبر الزمن، فالفاعل قد يتخذ لنفسه موقفاً متطرفاً تتمثل فى أنتظار التطورات، ولا يحاول ان يبذل أى مجهودات من ان يعمل شئ تجاه هذه التطورات وقد يتخذ موقف آخر وهو محاولة السيطرة على الموقف بحيث يصبح متوافقاً مع رغباته ومصالحه.

أما بالنسبة للحالة المستقبلية التى ينظر اليها الفرد نظرة سلبية اصطلاح على تسميتها بالتوقع Anticipation وذلك وفقاً لوجه نظر بارسونز، بينما الحالة المستقبلية التى يبحث عنها الفرد بنشاط وإيجابية اصطلاح على تسميتها بالهدف Goal .

وقد سبق أن ذكرنا فى مكان متقدم أن الصفة الأساسية للفعل هى أنه لا يتكون فقط من استجابات لهذا الغرض بالذات أو الى مثيرات خاصة بمواقف معينة، ولكن الفاعل يهتم بتطوير نسقا من التوقعات التى تكون لها صلة وثيقة بالموضوعات أو

الأشياء المختلفة في الموقف.

هذه النقاط جميعا يمكن تطبيقها على الأفعال الاتصالية على الرغم من أن بارسونز لم تكن كتاباته تتركز خصيصا في هذا السياق على الاتصال، وحينما كان بارسونز يكتب عن الاتصال فإن اهتمامه الأساسي كان يوجهه الى نشأة وبزوغ الثقافة الرمزية، وذلك على أساس التفاعل بين الفاعلين من الناس وهكذا.

حينما يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والأشارات تكتسب معاني عامة أو شائعة، ويصبح لها دور هام كوسائل اتصال بين الفاعلين وحينما ينشأ أو يظهر نسقا للرموز التي كانت تتوسط الاتصال، ففي هذه الحالة يمكننا التحدث عن بدليات الثقافة التي تصبح جزءا من نسق الفعل للفاعلين.

كما أن انساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية، وأن الأشكال المتطورة للسلوك الاجتماعي تعتمد بدورها على عملية الاتصال، ومن الواضح أن التوسع الكبير في انساق الفعل الأنساني من المتعذر تحقيقه بدون وجود انساق رمزية ثابتة (أي لاتطبق معانيها على المواقف الخاصة فقط).

ولعل من المناسب الإشارة الى الصلة او العلاقة التي أقامها بارسونز بين وسائل الاتصال، والضبط الاجتماعي حيث أوضح ان النسق الرمزي للمعاني، يعتبر عنصر من عناصر النظام الذي يفرض كما هو على للموقف الواقعي. وحتى في حالة الاتصال البسيط او البدائي فإنه لن يكون سهلا بدون توفر درجة التوافق مع قواعد النسق الرمزي، وبينما أصبح واضحا بأن هذا المدخل العام للسلوك الاجتماعي، وللاتصال بصفة خاصة يمثل نقطة انطلاق عند نهاية السلوكية (نظرية تقول بأن دراسة سلوك الأنسان والحيوانات الظاهر هو موضوع علم النفس الحقيقي)، ومع ذلك فإن هذه الطريقة في التفكير ليست مختلفة تماما عن سابقتها، ولكن الاختلاف يبدو في بؤرة اهتمام كل منهما بمستوى التحليل.

وهكذا، وبينما يؤكد بارسونز على ضرورة التمييز والفرقة بين الفعل الاجتماعي والسلوك (الذي يعتبر رد فعل) مثلما يحدث عند التوجه لتحقيق الأهداف المختارة في المستقبل، حيث يتجه التركيز على القيود التي تفرض على هذا السلوك، مثل النطاق المحدد للأهداف المتاحة ثقافياً وأساليب التوجه نحو هذه الأهداف، والمعايير المناسبة للبيئة النظامية والحاجة إلى التوافق مع وسائل التعبير التي تكون مقبولة ثقافياً.... الخ.

وهكذا فإن السلوك الاقتصادي للفرد يمكن أن يكون تكيفي أو توافقي من حين لآخر، ويرتبط وظيفياً بالبيئة الاجتماعية وبالفاعلين الآخرين. والنظرية الاجتماعية كما قدمها بارسونز تهدف إلى تحقيق أو إنجاز التوفيق بين العناصر الاجتماعية في أعمال دوركايم Durkheim والتي تؤكد على القيود التي تفرضها أو التي تمارسها الحقائق الاجتماعية وبين رأي فيبر Weber من الأفعال الإنسانية باعتبار أن هذه الأفعال تتمثل في الاختبارات ذات المعنى التي يقوم بها الفرد في عالم يتسم بالأختلافات اللانهائية ومن أهم الاختلافات والفروق بين أنساق الفعل الإنساني عن العمليات العضوية والألية، أنه يوجد بوضوح في أنساق الفعل الإنساني عنصر التفسير الذاتي - وتتطور وتتبادل المعاني ورغم هذه الفرقة فإن النتيجة النهائية لنظرية النسق الاجتماعي ككل يبدو في أنها توجه اهتمامنا نحو المحافظة على النسق وعلى توازنه.

٢-٥ النظرية التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism :-

هناك نظرية أخرى تأخذنا إلى مقربة من منظور النسق وقد ظهرت هذه النظرية في أعمال جورج هيربرت ميد Mead وقد عرفت هذه النظرية بالتفاعلية الرمزية.

وكما هو واضح من الاسم فإن هذه النظرية تهتم أساسا وفي المقام الأول بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز وتركز بشكل مباشر على الاتصال ، وعلى الرغم من أن أعمال ميد قد سبقت أعمال بارسونز من الناحية التاريخية، وعلى الرغم من أنه يعتبر أحد علماء النفس الاجتماعيين، أكثر منه عالم اجتماع أو عالم نفس أيضاً فإن نظريته أصبح لها تأثيرا كبيرا باعتباره خليفة لو بديل لكل من البنائية الوظيفية لمدخل النسق الاجتماعي وللبدايات المبكرة لمنهج علم الاجتماع التجريبي.

وقد ارتبط قبول هذه النظرية بالاهتمام بعلم الظواهرات (فينومينولوجي) الذي سناقشه بعد ذلك / وقد كان لتلميذ ميد ويدعى هربرت بلومر Herbert Blumer تأثيرا كبيرا في تقديم أعمال ميد Mead في علم الاجتماع.

ويعرف بلومر Blumer بعض المقومات لهذا المدخل على النحو التالي :-

من منظور التفاعل الرمزي فإن الفعل الاجتماعي يكون مستقرا في الأفراد الفاعلين الذين يلاحظون أو يكيفون مسارات أفعالهم الشخصية نحو كل منهم الآخر من خلال عملية التفسير . وعلى النقيض من ذلك فإن المفاهيم الاجتماعية تضع للفعل الاجتماعي عادة في حركة ونشاط المجتمع، أو في بعض وحدات هذا المجتمع.

ويعارض بلومر بعد ذلك هذا المدخل الذي يستند على أساس النسق الاجتماعي، والذي يرى أن الفعل هو تعبير عن النسق سواء في حالة التوازن أو في حالة البحث عن مثل هذا التوازن.

وينتقد بلومر هذه المداخل على أساس أنها تتجاهل النظر إلى حياة الجماعة، ولتتألف من الأفعال الجماعية المتناغمة للأفراد الذين يسعون لمواجهة أو لمقابلة مواقف حياتهم. ويؤكد بلومر أيضا على حرية اختيار الفعل داخل إطار النظام الاجتماعي ومن وجهة نظر التفاعلية الرمزية فإن تنظيم المجتمع الأنثائي يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي، كما أن هذا التنظيم ليس هو العامل المحدد للفعل.

ويؤكد بلومر كذلك على ان عناصر معينة مثل الثقافة والنسق الاجتماعي او التدرج الاجتماعي Social Stratification تضع شروطا للفعل بدون أن تحدده أو تقيد. فالناس لا يقومون بأداء الفعل من أجل الثقافة، أو البناء الاجتماعي، أو ماشابه ذلك ولكنهم يقومون بأداء الفعل وفقا للموقف، وهكذا من وجهة نظر بلومر هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي، النقطة الأولى : ان للفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يتشكل وفقا للتطبيقات الاجتماعية ومع ذلك فان هذا الفعل يكون موجها نحو الموقف وليس موجها بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها. والنقطة الثانية : ان هذا المدخل يسمح بحرية أكبر ويتنوع أكثر من مدخل النسق الاجتماعي. ومن خلال هذا الإطار العام يقدم ميد أيضا رأيا في السلوك الاتصالي، والذي يضيف شكلا جوهريا على وجهة نظر بلومر حيث إبرز نقطتين أساسيتين :

النقطة الأولى : هي أولية الاتصال، والنقطة الثانية : انعكاسية للفعل الاتصالي (قدرة الإنسان الفرد على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الآخرين) في هذه المحادثة الداخلية (الحديث الداخلي) وفي نتيجتها أو حصيلتها فان الشخص يعطى هذه المحادثة شكلا ويصيغها وفقا للمجتمع، بدلا من أن يقوم المجتمع بتشكيلها، وهكذا فان الاتصال يعتبر عملية خلاقة بمعنى ان نتيجته هي نفسها نتاج للفعل نفسه الذي يعد فريدا في نوعه ولا يمكن التنبؤ به.

وفيما يتعلق بأولية الاتصال يمكننا أن نقبس من جورج ميد قوله أن فونت Vont يفترض مقدما أن الذات (جمع ذات) تعتبر سابقة على عملية الاتصال، بحيث يمكن شرح الاتصال من خلال هذه العملية، وعلى العكس من ذلك فان الذات قد تتسبب في حدوث العملية الاجتماعية، وايضا تتسبب في الاتصال.

٦-٢ منظور علم الظاهرات The Perspective of Phenomonology :-

نستطيع أن نجد فى علم الظاهرات، ويوجه خاص فى أعمال الفريد شوتز Alfred Schutz مدخلا للاتصال. هذا المدخل يتسق او يتناغم مع التفاعلية الرمزية ويقترب بنا من رأى بأن الفعل الاتصالى يعتبر نشاط تلقائى ذاتى.

ويقول (فاجنر Wagner) أن علم الاجتماع الخاص بالظواهر عن شوتز يمكن وصفه على انه محاولة لتكوين او توليف علم الظاهرات، عند هاسرل Husserl مع علم الاجتماع عند فيبر Weber حيث يهدف هاسرل الى لقائه أو بناء فلسفة بدون افتراضات مسبقة ... حيث تكون هذه الفلسفة مشتقة من الخبرات للشعورية المباشرة للناس الذين يعيشون ويفعلون فى العالم الذى يشتركون فيه مع غيرهم، كما يصبح هناك معنى مشترك بين هؤلاء الناس جميعا لكل مايكتسبون منه من خبرة، وذلك باعتبار أن هذه الأشياء التى يكسب الناس خبرة عنها تمثل فئة من الموضوعات أو الأشياء الخارجة عن ذاتهم. ويعتبر مفهوم علم الاجتماع عند فيبر وثيق الصلة باهتمامات شوتز وخاصة فيما يتعلق برأى فيبر عن الفعل والسلوك الاجتماعى الهادف والذى يكون له معنى محدد عند القائم بهذا السلوك، ويكون موجها من وقت لآخر نحو سلوك الناس الآخرين.

وبصفة عامة فإن منظور الأساسى لشوتز له مجموعة من العناصر الرئيسية منها : خبرات الفرد عن عالمه والتى يسلم بها ويحاول ان يفهم لها معنى وفقا أو طبقا لمخزون المعرفة المكتسبة، التى سبق أن اكتسبها عن طريق الخبرة أو التجربة. ومن خلال تفسير الفرد لهذا القدر الكبير من الخبرات وأصطاتها معنى، فإنه يتصرف بعد ذلك ويسلك وفقا لها وبذلك يستطيع الفرد ان يبنى عالمه الفريد. وهكذا فإن الفرد يعطى اهتمامه بصورة اختيارية، لفئة معينة من الخبرات وذلك وفقا لصلتها

به في وقت معين.

اما الكمية الكبيرة من الخبرات المحسوسة والممكنة يتم الاهتمام بها بصورة اختيارية، وذلك وفقا للمبادئ التي تتصل بهذه الخبرات، كما أن هذه الخبرات يمكن معالجتها بواسطة عملية الترميز، وأن يكون لها معنى مقبول، والمعنى المقبول هو الذي يقلل بقدر الامكان من المشاكل التي تتعلق بموضوعات الخبرة التي يقابلها الفرد، كما أن المعاني المقبولة هي التي تجعل التفاعل ممكنا مع أولئك الذين يشاركون الفرد عالمه.

أن اشتراك الإنسان مع غيره في عالم واحد. يصبح سهلا بسبب الاعتقاد السائد الذي يؤمن به الناس من أن هؤلاء الآخرين قد مروا بالتجارب والخبرات مثل تلك التي مر بها هذا الإنسان وايضا بمنهية القدرة على فهمه، وتبنى وجهة النظر الأخرى، وفهم كل منهم لدوافع ومنظورات الآخرين، ويعتبر الإنسان قادرا على القيام بالفعل الذي يتعلق بالآخرين سواء بطريقة ذاتية أو بطريقة موضوعية (علاقة أنت) وكذلك التفاعل معهم باعتبار كل منهم فاعلين ومفعولين (علاقة نحن) كما أن الفرد يستطيع أن يرتبط عقليا بالآخرين سواء المماثلين له، أو الذين يشغلون أدوارا أخرى من غير أن تربطه بهم خبرة مباشرة - (علاقة هم).

وهكذا فإن الفعل الذي يقوم به الإنسان في العالم الاجتماعي يتصف اساسا بأنه حر، وموجه نحو المستقبل، ومخطط في مجراه، كما أن معنى وشرح أو تفسير الفعل الإنساني يعتبر اساسا موضوع أو مسألة تتعلق بالمستقبل وداخل هذا الأطار النظرى يمكننا أن نجد الأجابات على عدد من الأسئلة الرئيسية حول الاتصال.

الأول : فكما نرى أن طبيعة الفعل الاتصالي بأنه اساسا فعل هادف، ووفقا لما كتبه شوتز Schutz فإن أى فعل هو عبارة عن نشاط تلقائي وموجه نحو المستقبل. كما أنه من الضروري لأى فعل أن يكون له هدف أو غرض عرضي بحيث يشكل هذا

الهدف دافعا للفعل، هذا الهدف يجب أن يكون المخاطب (المستقبل) لديه علم به بطريقة أو بأخرى. وعند هذه النقطة فإن شوتر يميز أو يفرق بين (الفعل التعبيري) حيث يكون الاتصال عملية مقصودة أو متعمدة. (لايشترط أن يكون معتمدا على الأشكال أو الصيغ اللفظية) ويفرق بينها وبين الأشارات التعبيرية (حيث لا يكون الاتصال مقصودا أو متعمدا)، حتى وأن أرجع المراقب ذلك الى هدف الاتصال. أما عن أسباب الاتصال وأسباب الاندماج في الأفعال التعبيرية فإن شوتر يوضحها على النحو التالي :-

السبب الأول ببساطة يكمن في الاختيار الحر للأشخاص فالذي يعيش في العالم الاجتماعي يعتبر كائن حراً؛ وأن أفعاله بالتالي تتبثق أو تنشأ عن النشاط التلقائي أو الحر. ولكن من الواضح كذلك أن للغرض يكون مفترضا بصورة مسبقة. وأن التوجهات تكون نحو المستقبل (المشروع) كما أن الأفعال التعبيرية تحدث معظمها كجزء من اكتشاف الفرد لعالمه وفهمه لهذا العالم.

فالفردي يهتم بالموضوعات وثيقة الصلة به، وتلك التي ترتبط بمصالح واهتمامات حياته، وعلى هذه الأسس يتحدد اتصالاته بالآخرين. والحقيقة التي تظل ثابتة أنه من الواضح أن هذا العالم به من يشاركنا فيه. ولكي نعيش في هذا العالم يجب أن نستمر في إقامة العلاقات مع الآخرين الذين يشاركوننا فيه.

ويشير شوتر إلى أننا نقصص أساسا؛ لكي نحقق أهدافا مستقبلية، ومن أجل المشاركة في الحياة الاجتماعية كما يشير فاجنر بأن شوتر قد قام بمناقشة تفصيلية لبعض الشروط المسبقة للاتصال، وقد بدأها بقوله : إن الاتصال يستند أساسا على اشارات ذات هدف واحد، حيث أن اللقائم بالاتصال يكون لديه على الأقل النية في أن يجعل نفسه مفهوما للمخاطب (المستقبل).

وهناك بعض المتطلبات التي يجب تحقيقها حتى يصبح الاتصال ممكنا، ومن أكثر الشروط المسبقة أهمية هي على النحو التالي :-

أ - يجب أن تكون الإشارات مشتركة بين الناس وأن يكون لها معنى مشترك أيضاً؛ فالإتصال يتطلب بحث كامل لكلا النوعين من الأحداث، أحداث العالم الخارجى يقدمها القائم بالإتصال وأحداث أخرى يمكن فهمها بواسطة المفسر وبمعنى آخر يمكن أن يحدث الإتصال فقط داخل ولق العالم الخارجى.

ب - الإشارات التى تستعمل فى الإتصال تكون دائما مفسرة مسبقا عن طريق المرسل (القائم بالإتصال) على أساس توقعه لتفسير المستقبل لها، كما أن الإتصال يفترض مسبقا أن الإطار التفسيرى الذى يرتبط به المرسل (القائم بالإتصال) سوف يتطابق (يتوافق) بشكل جوهري أو بطريقة قوية مع تفسير المفسر لتلك الإشارات الاتصالية.

ج - التوافق التام فى الإطار التفسيرى لكل من المرسل والمستقبل غير ممكن وذلك بسبب الاختلافات والفروق فى الخبرات والتجارب الشخصية، وأيضاً بسبب اختلافات تكوين المشاركين، ومع ذلك فكلما كانت الفروق كبيرة بين الأسمان والنظم التى تتعلق بموضوع معين، أدى ذلك إلى تضالول فرص وجود اتصال ناجح.

د - يجب أن يكون هناك فئة من التجريدات والرموز مشتركة بين كل من القائم بالإتصال والمفسر.

وأخيراً فإن أعمال شوتر تحتوى على إجابات على الأسئلة التى تتعلق وتدور حول نتائج وآثار الإتصال ويجب النظر إليها والحكم عليها من الوجهة وفقاً لأهداف القائم بالإتصال. وبوجه عام فإن نتائج الإتصال تبدو فى انتشار كثير من الرموز ومن هذه النتائج حدوث تغيير فى التوزيع الاجتماعى للمعرفة، وأيضاً المساهمة الكبيرة فى العالم الاجتماعى، وتحقيق الفهم المتبادل، وتحقيق الانسجام، والتوافق الأكيد بين المعارف المخزونة عن مختلف الأفراد. وهكذا فإن بناء المجتمع يعتبر نتاج لأفعال متعددة ومتنوعة، وأيضاً نتاج لعمليات الإتصال.

والخلاصة فإننا نلفت النظر ونؤكد على العلاقات الاتصالية فى النموذج

الظاهراتى للأشياء (النموذج الفيتومينولوجى للأشياء) ومن ناحية أخرى فإن الأفعال الاتصالية لا يمكن أن تكون بعيدة عن الواقع سواء كانت هذه الأفعال أفعال إرسال أو أفعال استقبال، كما أن هذه الأفعال الاتصالية تعتبر أيضا أساسية حتى فى نطاق التفاعل الذاتى. ويصور ذلك تعليق شوتز عن الاتصال الموسيقى الذى يحدث بين مؤلف مات (توفى) منذ زمن بعيد، وبين مستمع مازال على قيد الحياة. وقد استخدم شوتز تعبير (التوافق Tuning in) ليعبر عن التوافق والانسجام بين المرسل والمستقبل.

إن جميع صور الاتصال الممكنة تفترض مسبقا وجود علاقة توافقية متبادلة بين القائم بالاتصال (المرسل) وبين المخاطبين (المستقبل). وتقوم هذه العلاقة وتبنى عن طريق المشاركة المتبادلة مع خبرات الآخرين المتدفقة. ومن خلال اكتساب الخبرات المشتركة والتى يعبر عنها بكلمة (نحن We). ويرى فاجنر Wagner أنه يبدو أن هذا القول يصدق على جميع أنواع الاتصال.

الفصل الثالث

أنواع الاتصال

تمهيد :-

لقد سبق أن أوضحنا أن الاتصال هو عملية تفاعل بين طرفين إلى أن تصير رسالة معينة مشتركة بينهما". وليس بالضرورة أن يكون الطرفان شخصين فقط بل فقد يكون الاتصال بين شخص ومجموعة من الأشخاص، أو بين مجموعة من الأشخاص ومجموعة أخرى، وقد تتم هذه العملية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. وهذا التنوع في عملية الاتصال هي التي دفعتنا إلى البحث عن أنواع الاتصال وصوره المختلفة، لذلك سوف نتناول التصنيفات المختلفة لأنواع الاتصال.

١ - أنواع الاتصال من حيث التفاعل :-

ويمكن للنظر إلى التفاعل في الاتصال من زاويتين : أولهما : من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل. وثانيهما : من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال.

١-١ التفاعل بين المرسل والمستقبل :-

قد يكون التفاعل بينهما مباشراً (وجهاً لوجه) وهذا سوف نتحدث عنه في الاتصال الشخصي التي تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما في مكان واحد، وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر، ومن أمثلة ذلك الحديث التليفوني بين شخصين، أو ما يحدث أثناء مشاهدة برامج التليفزيون.

وسواء كان هذا التفاعل مباشراً أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منها يمكن أن يكون في اتجاه واحد، كذلك إذا أرسل المستقبل خطاباً رد فيه على أحد فقرات برنامج التليفزيون معبراً عن إعجابه أو احتجازه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر فى اتجاهين.

٢-١ التفاعل فى موضوع الإتصال :-

وينقسم هذا النوع إلى ثلاث أنواع هى :

(١) تفاعل واقعى مباشر :

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الإتصال أى يتعامل مع مايرغب فى معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية، ومن هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة، والأمثلة على ذلك كثيرة منها :-

(أ) معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم، وأنواع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعى مباشر، إذ يحتك بالواقع بصورة إيجابية مباشرة وهذا ملاحظه فى الدراسات الاجتماعية والإنثربولوجية التى يقوم بها الباحثون.

(ب) مقابلة طالب التدريب العملى لعميل خلال مقابلة فى مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعى.

(ج) اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الأعضاء

وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلا) يعتبر ذلك تفاعل من الشيء المراد دراسته بطريقة واقعية.

(د) قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التي يعاني منها، كل ذلك في الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة، ويجب أن نشير إلى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذي يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدي إلى تثبيت مايتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسؤولية، والايجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتاء المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع، أو الإتصال الواقعي المباشر إلا أن استخدامه في بعض المواقف يشكل صعوبات منها :-

- أ - عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحيانا كندرة الواقع أو بعده المكاني أو الزماني أو خطورة التواجد في مكانه أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك.
- ب - صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينفع ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى تظهر مجموعة الخضر ولذلك تستعين بفيلم سينمائي يوضح هذه الظاهرة وأيضا صغر أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثاني أو التفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثل.

(٢) التفاعل مع مايشبه الواقع أو يمثل :-

وفي هذا النوع لايتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع مايشبهه أو يمثل، ومن أمثلة هذا النوع :-

- (أ) مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم.
- (ب) مشاهدة نموذج تشريحي لجسم الإنسان للتعرف على الاعضاء المختلفة التي يتكون

منها ووظائف كلا منها.

(ج) مشاهدة تمثيلية تمثل مقابلة أخصائي اجتماعي وعميل لدراسة دور الأخصائي في تطبيق أساليب وشروط المقابلة، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة.

وفي كل من الحالات السابقة فإن الجماعة أو الفرد الذي نرغب في اكتسابه معارف ومعلومات أو أفكار واتجاهات لا يتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع ما يشبه هذا الواقع

(٣) تفاعل مع رموز :-

أي أن الجماعة أو الفرد لا يتعامل مع الواقع أو مع ما يشبه الواقع أو ما يمثلها ولكن رموز تتوب عنه، إنه هنا سوف لا يحس بشكل أو رائحة أو طعم أو ملمس ما يريد معرفته. بعدما يقرأ كتاباً عن التشریح أو عن المقابلة في خدمة الفرد، أو عن مشاكل العوامل في قطاع الصناعة، وفي مثل هذه الحالات لا يحسك إلا بكلمات مجردة. أما ماتحملة هذه الكلمات من مفاهيم أو معاني لا تدل عليه فهذا ما لا يحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية في مثل هذه الأفكار والمعاني.

٢ - أنواع الإتصال من حيث اتجاهه :-

حيث يصنف الخبراء الإتصال من حيث اتجاهه إلى نوعين :

١ - إتصال في اتجاه واحد.

.. اتصال في اتجاهين.

٢-١ الاتصال في اتجاه واحد :-

ومضمون هذا النوع ان المعلومات أو الافكار تنتقل من مركز ارسال إلى مركز استقبال، وغالبا ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال الناقص لانه يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون ان يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحتواها، ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أولاً، أى انه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد انها لاتعطي الفرصة لاكتمال التفاعل بين طرفي الاتصال، ومن امثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يتحدث الاخصائى الاجتماعى إلى عملائه دون ان تكون لهم ردود فعل أو عندما يستمع العملاء (المستقبلين) إلى برنامج تليفزيونى أو حديث اذاعى دون ان تتاح لهم الفرصة للمناقشة والتعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث.

ومن هذه الامثلة نتبين ان الاتصال فى اتجاه واحد قد يكون مباشرا أو غير مباشر.

٢-٢ الاتصال فى اتجاهين :-

ويطلق على هذا النوع من الاتصال، الاتصال الكامل الذى يتيح الفرصة لكل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والاخذ والمطاء، وهذا يعنى ان هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة للرجع أو الصدى، بذلك

يستطيع المرسل أن يتأكد أن رسالته قد وصلت إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى ادراك المستقبل لمحتوى هذه الرسالة أولاً، وهذا يعنى أن العملية الموجودة عملية تبادل فى الافكار والمعلومات أى عملية تفاعل مثمر.

ومن أمثلة الاتصال فى اتجاهين ماثله فى بحث الحالات الفردية فى الخدمة الاجتماعية حيث يتيح لكل من الاخصائى الاجتماعى والمعمل المناقشة والتعبير عن رأى، ومن أمثلتها كذلك اجتماع الاخصائى الاجتماعى بالجماعة التى يعمل معها، حيث يتاح الفرصة لكل من الاخصائى واعضاء الجماعة بالمناقشة والاستفسار وابداء رأى فيما يناقشونه من موضوعات وكذلك الحال فى الاتصال التليفونى فانها تعبر عن هذا النوع من الاتصال.

ولذلك فإن الاتصال فى اتجاهين، قد يكون اتصالاً مباشراً أو غير مباشراً. ويرى جون ديوى التفاعل بين الطرفين (الاتصال فى اتجاهين وخاصة ذلك الذى يحدث فى جو ودى مستقر، يعتبر من أهم العوامل التى تساعد على نجاح عملية الاتصال).

اذ كلما زادت فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل ادى ذلك إلى زيادة احتمال مشاركة كل منهما فى الخبر وتجعل للاتصال اثراً باقياً.

والواقع ان هذا النوع من الاتصال يتبادل كل من المرسل والمستقبل لماكنهما اذ قد يصبح المستقبل خلال عملية التفاعل هذه مرسل والمرسل يصبح مستقبل ثم يعود المرسل كما كان ويعود المستقبل ايضاً مستقبلاً وهكذا يظل هذا التبادل مستمراً خلال عملية الاتصال هذه.

٢ - أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره :-

يقسم الخبراء الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى :-

• اتصال شخصي.

• اتصال جماهيري.

١-٢ الاتصال الشخصي :-

ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قنوات وسيطة. حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه وفي مكان محدد. ويتميز بأن المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس. ومن أمثلة هذا الاتصال : اتصال الطبيب بمرضاه إذ أن مرضاه محددون ويمكنهم أن يحضروا للمعاملة الطبية التي يعاملهم بها الطبيب. وفي نفس الوقت فإن الطبيب يلمس ثقة الأهالي وإقبالهم عليه أو إعراضهم عنه نتيجة لهذا التعامل. وكذلك مثل علاقة ضابط الشرطة بالمواطنين المترددين عليه.. فهي علاقة بسيطة يراها الناس في حسن ثقته بهم ومد يد المساعدة لهم أو تعسفه وسوء استعماله لسلطته. كما يلمسها الضابط من خلال إقبال المواطنين على مد يد العون له ومساعدته أو ابتعادهم عنه.

ويلاحظ أن التأثير الناتج عن الاتصال الشخصي يتسم بالعمق والاستمرار لفترة أطول لتأسيسه على الإقناع. لقدرة الاتصال للشخصي على ضمان المصداقية في المصدر وعلى السيطرة على انتباه المستقبل. كما يتميز بتوافر قدر كبير من رجوع الصدى من المستقبل أو ردود أفعال المستقبل للرسالة مما يتيح لنا إدخال تعديلات

مستمرة على رسائنا وفقا لرجع الصدى بما يضمنه لنا من فاعلية أكثر .. ولهذا فالتفاعل فيه بين المرسل والمستقبل مباشر والفرصة للمشاركة في الخبرة أكبر منه في حالة الاتصال الجماهيري.

(١) مميزات الاتصال الشخصي :-

أ - محدودية عدد الافراد الداخلين في علاقة الاتصال حيث يفترض ألا يتجاوز عدد الافراد هنا عن (٤٥) فردا، فإذا زاد عن ذلك تعدد الاتصال وزادت كثافة العلاقات المتبادلة واستحال توافر عنصر المواجهة وسير المعلومات في اتجاهين التي تميز الاتصال الشخصي.

ب - عدم وجود وسيط تكنولوجي لنقل الرسالة موضوع الاتصال ومادة النقل والتوصيل الرئيسية هنا اللغة التي تحمل المعاني والرموز مباشرة من وإلى طرفي الاتصال.

ج - توافر مراقبة مباشرة ومتبادلة بين المرسل والمتلقي نتيجة لتوافر عنصر المواجهة ولغياب الوسيط التكنولوجي ومحدودية العلاقة.

د - القدرة على انتقاء للمتلقى والظرف الاتصالي عالية، كما أن قدرة المعلومات المعطاة خلال عملية الاتصال عالية أيضا.

هـ - حدوث ترجيح أثر فوري ومباشر في الموقف الاتصالي حيث يستطيع المرسل ملاحظة نتائج اتصاله على المتلقين بصورة فورية ومباشرة.

و - توافر عنصر للتقائية والمرونة، كما يصعب تجنب أو تفادي الاتصال الشخصي نتيجة لعدة احتمالات توقع الافراد لمحتواه وبالتالي قدرة هذا النوع من الاتصال على السيطرة على العمليات الانتقالية لدى الجمهور.

ز - للرقابة الشخصية أهمية بالغة في هذا النوع من الاتصال لا تقل عن المحتوى أو مضمون الاتصال ذاته، وقد أوضح "لازر سفيلد" أن الناس يستطيعون جذب بعضهم البعض إلى أنشطة متنوعة نتيجة لعلاقتهم الشخصية وعلى ذلك فإن تأثيرهم يذهب إلى أبعد من محتوى اتصالاتهم كذلك فإن العلاقات الشخصية تستطيع أحياناً أن تؤدي إلى حصول الفرد على مكافآت معينة نتيجة لقبوله رسالة معينة أو تؤدي إلى العكس بأن تريد من العقوبات التي قد تلحق به نتيجة عدم قبوله الرسالة.

ونتيجة للبساطة والتلقائية، والرقابة الشخصية، والترجيع الفوري والمباشر، والمرونة ومحدودية أطراف التفاعل التي يتميز بها الاتصال الشخصي، دأب العديد من خبراء الاتصال والاعلام الحديث عن فاعلية هذا الاتصال وقدرته للبالغة على تغيير الاتجاهات ودفع الافراد لتغيير مواقفهم واتخاذ القرار في الاتجاه الذي يريده المصدر أو مسئولوا التغيير وهو التصور الذي يفتقد إلى التأييد الميداني في أحيان كثيرة، ذلك أن الاتصال الشخصي شأنه شأن بقية أنماط الاتصال الأخرى، محكوم بواقع حضارى وسياقات اجتماعية معينة. فهذا الاتصال قد يتم السيطرة على عملياته وتوجيهها من قبل جماعات القوة والنفوذ في المنطقة المحلية.

(٢) العوامل المؤثرة على عملية الاتصال الشخصي :-

ولما كان الامر، بشأن فاعلية الاتصال الشخصي وكفائته في مجال التغيير، فإن ثمة اتفاق بين الباحثين على عدد من الافتراضات والقواعد التي لها علاقة بكفاءة هذا النمط من الاتصال وهي :-

أ - لاسن والمركز الاجتماعي دور مهم في زيادة فاعلية الاتصال المباشر حيث يميل الافراد من ذوى العمر والمستوى الاجتماعى الواحد الى تبادل المعلومات مع بعضهم البعض.

- ب - كلما كان القائم بالاتصال أو المصدر جدير بثقة المتلقي أو المتلقين كلما لعب دورا تأثيريا مهما في مجال نشر المعلومات والاتناع، حيث ترتفع درجة تأثير أفراد الجمهور بمن هم أكثر خبرة ويمن يشعرون بصدق وصحة معلوماتهم.
- ج - تقوم الأسرة بدور بالغ الأهمية في الاتصال الشخصي وخاصة في مراحل التنشئة الاجتماعية للأطفال وفي التفاعل مع بقية أفراد الأسرة.
- د - يؤدي التقارب دورا هاما في عملية التفاعل والتأثير الشخصي وهو ينطوي على بعدين أولهما : التقارب المادى كالتجاور المكانى والقيام بأوجه نشاط اتصالي مشابهة. وثانيهما : التقارب الاجتماعى كالمركز الاجتماعى والاهتمامات أو أسلوب الحياة.

٢-٢ - الاتصال الجماهيرى :-

الاتصال الجماهيرى، هو الاتصال الذى يختلف فيه عنصر الموجهة أو التلاقى المباشر بين طرفى الاتصال، وتوجه خلاله الرسالة الاعلامية لمخاطبة أعداد كبيرة وغير متجانسة من الجمهور. وعلى ضوء ذلك فإن أية وسيلة أو أداة يمكن استخدامها لتوصيل رسالة معينة الى أعضاء الجمهور على اختلاف مواقعهم أو انتماءاتهم الاجتماعية والاقتصادية والفكرية تعتبر وسيلة جماهيرية كالراديو والتلفزيون والصحف والسينما والكتيبات واللافتات والملصقات وغيرها

(١) مميزات الاتصال الجماهيرى :-

- ١ - يتميز هذا الاسلوب بالقدرة على التوصيل السريع والسهل للأفكار والمعلومات. اذ يستطيع المرسل عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية الاتصال باعداد

بـ... التوجه من النوع من الاتصال الفرسية المرسل لأن يتعرف على مدى وصول رسالة مستقبلية وحتى استجابة المستقبل لمتنوع هذه الرسالة.

جـ... نتيجة عدم توفر النتيجة المكتوبة في هذا النوع من الاتصال فإنه لا يتطلب على متلقي عدم فهم أو فهم للخطية لمتنوع الرسالة إلا أنه يحاول التظلم على ذلك بالترسل التي يمكن إيرادها على الجماهير لمعرفة مبرراتها وتجاهلتها. أو بتحويل وسائل المستمعين أو المشاهدين

د... على الرغم من أن المرسل في هذا النوع من الاتصال هو الذي يحدد ويختار الناس الذين يحاول الاتصال بهم إلا أنه عملية الاتصال وتأثيرها تتوقف على المستقبل نفسه إذ أنه هو الذي يقرر ما يرغب في استجابة من رسائل أو رفضه لأي منها. إذ لا يصرف المستقبل عن متعلمة وسائل معينة ومتعلمة أخرى.

هـ... يقد الاتصال الجماهيري الطابع الموجه، ولذا فإن صفة التظلم من فرد معين.

٤ - أنواع الاتصال تبعاً لفئة المستخدمة :-

تتضمن فئة من وجهة نظر المهتمين بالاتصال الاتصالي لا يقتصر فقط على الفئة البشرية وحدها بل فهم يتكلمون أي منهج ثابت يعبر به الإنسان عن فكرة تجول... بتطوره أو لعلس يعيش في معرويه هو لغة فائقة بذكائها. وعلى ذلك يمكن تقسيم الاتصال الاتصالي حسب الفئة المستخدمة إلى مجموعتين :-

١-٤ الاتصال اللفظي Verbal Communication

ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيها (اللفظ)

كوسيلة لنقل رسالة من المصدر الى المستقبل. هذا اللفظ في الاصل منطوقا يصل الى المستقبل فيدركه بحاسة السمع تكون اللغة اللفظية غير مكتوبة. ومن الامثلة على استخدام اللغة اللفظية غير المكتوبة استخدامهما في المحاضرات، والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها. ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة . . الكتب والمجلات والصحف اليومية، التقارير وغيرها.

(١) أهمية اللغة اللفظية :-

- (أ) أن اللغة اللفظية هي التي تصنع الفكر وهي اساس الاتصال والتفكير والتخبط والبحث ويدونها يصعب علينا أن نتصور تطور الثقافة الانسانية الى الصورة التي نجدها اليوم.
- (ب) لقد أمكن بواسطة اللغة تسجيل الجزء الاعظم من التراث الانساني ونقله للحاضر وبواسطتها يمكن المحافظة عليه ونقله للأجيال المقبلة مع تميته وتطويره.
- (ج) يعتبر استخدام الالفاظ وسيلة اقتصادية للتعبير عن الافكار والاتصال وذلك عن طريق الكلام والكتابة. اذ من الممكن ان تحتوى جملة قصيرة على عدد كبير من المعاني، ويتوقف اعتبار اللغة اللفظية اقتصادية أم لا على مدى ما يوجد من معرفة ومعلومات وخبرات مشتركة سابقة وموحدة بين المصدر والمستقبل. كما تؤدي الى حفظ الفرد لكلمات لا يدرك معناها.

٢-٤ الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication

وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية، بل تعتمد على اللغة غير اللفظية متمثل هذه اللغة في الاشارات والحركات التي يستخدمها الانسان لنقل فكره أو معنى الى انسان اخر يصير مشتركا معه فى الخبرة. ويقسم بعض العلماء اللغة غير اللفظية التي يستخدمها الانسان فى التعبير عما يجول فى ذهنه من معانى الى ثلاث لغات هى:

أ - لغة الاشارة : Sign Language

وهى تتكون من الاشارات البسيطة أو المعقدة التى يستخدمها الانسان فى الاتصال بغيره.

ب - لغة الحركة أو الأفعال : Action Language

وتتضمن هذه اللغة جميع الحركات التى يأتيها الانسان لينقل الى الغير مايريد من معانى أو احساس. ومن أمثلة ذلك ما يوديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم مايعنيه، فإذا ماكان يمسك بيده شبكة ويقوم بأداء حركات بها. يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادى السمك . . الى غير ذلك من الامثلة.

ج - لغة الأشياء : Object Language

ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الاشارة، والحركة للتعبير عن معانى أو احساس يريد نقلها الى المستقبل، فارتداء اللون الابيض قد فى كند من

المجتمعات يقصد به اشعار الآخرين بالحزن الذى يعيش فيه من يرتدى ملابس سوداء، أو كرافته سوداء ومما سبق يتضح أن اللغة اللفظية سواء أكانت المنطوق أم المكتوب كأداة من أدوات الاتصال ليست سوى طريقة واحدة من طرق أخرى متعددة لنقل الأفكار، والاتصال بين الافراد والجماعات والمجتمعات ليس كما يعتقد البعض مسألة كلمات فحسب، فقد تمثل صرخة الطفل الرضيع رسالة لامة يعبر بها عما يحس به من الجوع أو بلل، كما أن الاخصائى الاجتماعى لا يؤثر فى عملائه أثناء لقائه بهم عن طريق الالفاظ فحسب، بل أنه يستخدم أيضا تعبيرات الوجه وبعض الاشارات لنقل الافكار أو معانى اليهم.

ولقد استخدم الانسان فى العصور الاولى وقبل نشأة اللغات اللفظية كل مافى حوزته من امكانيات ووسائل لنقل الرسائل الى الآخرين. فقد استخدم خلال فترات تطوره الاولى الاشارات الصوتية واشعال النار والدخان وتعبيرات الوجه ودقات الطبول وغيرها من الوسائل التى يفهما جميع الأفراد فى الجماعة لتدل على أشياء معينة كالجوع أو العطش، أو التنبيه الى خطر معين أو غير ذلك من الافكار والاحساسات المختلفة، ثم استخدم الانسان مع تطور الرموز البصرية Visual Symbols كوسيلة للتسجيل والنقل والاتصال.

وهذا لايعنى أن اللغة اللفظية كوسيلة اساسية للاتصال يمكن الاستغناء عنها طالما أن لها بعض العيوب ولكن ينبغى أن ندرك أن ذلك يعنى أنها ليست الوحيدة ولكن، يمكن الاستعانة بجانبها بلغات أخرى وهى التى تطلق عليها اللغة غير اللفظية التى يمكن أن يكون لها أثرا كبيرا بل وفى كثير من الاحيان قد يظل أثرها أكثر من اللغة اللفظية مثل استخدام الصور أو الرسومات التوضيحية المختلفة أو المجسمات، ولعل الصور والموسيقى والنحت أمثلة من وسائل غير لفظية استخدمها الانسان منذ القديم للتعبير عن معانى وأفكار واحساسات يصعب عليه أن يعبر عنها بدقة عن طريق

اللغة اللفظية.

وفى الواقع ليس هناك فى كثير من الحالات فصل تام بين اللغات اللفظية وغير اللفظية، فالاناشيد مثلاً ليست كلاماً فقط (لغة لفظية) دائماً هى فرع من الكلمات والموسيقى والحركة والانفعالات وتعبيرات الوجه (لغة غير لفظية).

٥ - أنواع الاتصال وفقاً لمدى الرسمية :-

وينقسم إلى :-

- اتصال رسمى.
- اتصال غير رسمى.

٥-١ الاتصال الرسمى :-

وهو الاتصال الذى يرتبط بالبناء التنظيمى الرسمى للمنشآت. ويعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة والعلاقات العامة بصورة خاصة. ويلاحظ تنوع المادة التى تنتقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصال .. إذ تتضمن :-

- أ - البيانات أو الحقائق الخاصة بالوضع الجارى والمشكلات والأهداف.
- ب - الآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.
- ج - المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والأحداث.
- د - مادة حافزة وعاطفية نذكر منها :- مشاعر التأييد أو التقدير أو الرفض.
- هـ - الأهداف والأغراض.

ونظراً لتنوع طبيعة المادة ولتعقد عملية الاتصال هذه إذ تتضمن نواحي كثيرة

(كما يقول : هوفلاند وجاتيس وإيلي ١٩٥٣) منها توصيل المعلومات من المرسِل إلى سامعها والهدف المقصود منها. ومنها استقبالها وفهمها ومنها قبولها أو رفضها. وهذه فإن عملية الاتصال كثيرا ما تقتل في المؤسسات وخاصة عندما تكون هناك مشاعر ساخنة بين أعضاء المنظمة مما يخلق عقبات خطيرة في طريق توصيل المعلومات وقبولها سواء بالنسبة للمسئول عن المنظمة أم بالنسبة لإدارة العلاقات العامة المسؤولة عن نجاح نظم الاتصالات في المنشأة وفاعليتها.

ووفقا لاتجاه سريان المعلومات يصنف علماء الإدارة شبكة الاتصال الرسمي إلى ثلاثة أنواع كيلي :-

(١) الاتصال الهابط :-

وهذا الاتصال يتدفق من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية وتتوقف عليه حياة المنشأة .. إذ أنها بدونها تتوقف عملها عن أداء وظائفها .. والمبدأ الرسائل التي تتدفق عبر شبكة الاتصال الهابط إلى من الرئيس أو المسؤول إلى المرؤوسين تتضمن الموضوعات الآتية :-

- أ - توجيهات محددة حول تعلمات أو مهمات أو حول أداء العمل.
- ب - معلومات مصممة لتحقيق القيم المهمة وعلاقتها بهيكل المنظمة الأخرى.
- ج - معلومات حول إجراءات المؤسسة وعملاتها واتخذت سياساتها وقوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة أو بالتنظيم.
- د - رجوع المسد إلى المرؤوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.
- هـ - رسائل دعوية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين وجعلهم يشعرون بالانتماء نحو أهداف المؤسسة.

التقارير اللازمة لمسير العمل فى مختلف الظروف والمواقف.. ومن الذى يقع عليه عبء تحضير وتوفير وإعداد المعلومات الجاهزة للاستخدام عن شتى الموضوعات الخاصة بالعمل والعاملين، ويلاحظ أن نظام الاتصال الرسمى تحكمه بعض القيود التى من شأنها أن تضعف من فعاليته فى المجالات الإدارية .. فضلا عن أن خطوطه كثيرا ماتكون جامدة وبطيئة وعديمة المرونة وغير معبرة تعبيريا كافيا عن الحاجات الحقيقية فى التنظيم.

ولهذا يؤكد الخبراء ضرورة اتساع رقعة الاتصال لتستوعب نظاما آخر يساعد ويدعم الاتصال الرسمى وهو الاتصال غير الرسمى.

٢-٥ الاتصال غير الرسمى :-

ويحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال ويعتبر جزءا من حياة المنظمات . ولا يمكن للإدارة إغفال وجوده إذ يحقق أهدافا لا تتفق وأهداف الاتصالات الرسمية بل وقد يعمل على تعطيل الاتصالات الرسمية.

ولايعنى هذا أن الاتصال غير الرسمى لابد وأن يتم فى غير أوقات العمل أو خارج التنظيم .. ولكن يعنى أن الوصول إلى المعلومات يتم من خارج مفاذ الاتصال الرسمية .. ورغم مايسببه هذا الاتصال من مشاكل ومضايقات للإدارة .. وعرفلته لمهمتها فى التنسيق بنقل معلومات غير دقيقة عن طريق اللقاءات غير الرسمية والإشاعات والأخبار الكاذبة.

مميزات الاتصال غير الرسمي :-

أ - يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف ويزيد من سرعة انتقال المعلومات ويخفف من عبء التعطيل عن الرئيس العام للمشروع.

ب - يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات والبيانات التي يتحذر أحياناً على الاتصال الرسمي استيفائها.

ج - يمهّد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير.

د - ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لدقائق العمل.

هـ - يساعد على تيسير عملية التفاوض مع النقابات العمالية.

و - يستخدم في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي.

ز - يخلق التوازن مع التخيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أبسر وأسرع.

ومن هنا تنشأ مسؤولية الإدارة نحو الاعتراف بأداء الاتصال غير الرسمي كما يقول دكتور محمد عليش في حل مشاكل العمل والعاملين .. ويحدد مسؤولية الإدارة تجاه الاتصال غير الرسمي فيما يأتي :-

أ - معرفة مدى تأثير الأعمال والسلوك والتصرفات والقرارات داخل التنظيم على الاتصال غير الرسمي حتى يمكنه اتخاذ الاحتياجات اللازمة للاستفادة منه في نجاح كافة الجهود.

ب - الوقوف على قنوات هذا الاتصال تمهيداً لدراساتها وتحليلها وبالتالي تيسير سبل الانتفاع بها.

ج - محاولة معاينة هذا الاتصال والاستفادة من الإصغاء إليه. ويرتبط هذا الإصغاء بضرورة العناية والحرص على تفسير وشرح بيانات ومعلومات واتجاهات أطراف

هذا الاتصال في كافة للنظام أو بين المستويات الإدارية بعضها البعض وبين العاملين أنفسهم.

د - محاولة معرفة أصحاب النفوذ من العاملين في هذا الاتصال حتى يتيسر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة ذلك. مع تذكيرهم بالحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة.

وبهذا تضمن الإدارة سلامة الاتصال وخلوه من الأخطاء والتضليل وتشويه الحقائق .. ووقف انتشار الإشاعات المفروضة والضارة بمصالح العمل.

الفصل الرابع

وسائل الاتصال

تمهيد :

تعتبر وسيلة الاتصال عنصر اساسى فى عملية الاتصال. ولقد شهد العصر الحديث تقدما ملحوظا فى وسائل الاتصال سواء من حيث الوفرة أو من حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها. ونتيجة لأن هذه الوسائل أصبحت كثيرة ومتنوعة، لذلك فقد استقر للراى على تصنيفها فى مجموعات بحيث يسهل دراستها وفهمها، وليس هناك تصنيف واحد لهذه الوسائل، ولكن هناك أكثر من تصنيف.

وتختلف الأسس التى يتم عليها هذا التصنيف، ونعرض فيما يلى بعض هذه

الأسس :

- ١- الهدف من الوسيلة : قد يكون اساس لتصنيف ووسائل الاتصال إلى وسائل ترفيه، ووسائل تثقيف، ووسائل توعية .. إلخ.
 - ٢- الحواس المتكثرة : قد يكون اساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى وسائل سمعية، ووسائل بصرية، ووسائل سمعية وبصرية.
 - ٣- عدد الافراد المتأثرين : قد يكون اساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى وسائل للاتصال بالأفراد، ووسائل للاتصال بالجماعات ووسائل للاتصال بالجمهير.
 - ٤- محتاجه الوسيلة من أجهزة لاستعمالها : قد يكون اساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى وسائل آلية، ووسائل غير آلية، أو وسائل سلوكية ووسائل لاسلكية.
 - ٥- موقف الدارس / المستقبل : قد يكون اساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى مجموعة الوسائل النظرية، ووسائل الملاحظة، ومجموعة العمل.
 - ٦- الواقعية : قد تكون درجة الواقعية اساس لتصنيف وسائل الاتصال إلى مجموعة وسائل للرموز، ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية.
- والتصنيف الأخير هو ماسوف نعتد عليه عند مناقشتنا لوسائل الاتصال.

ويجدر بنا الإشارة في هذا الصدد إلى توضيح الفرق بين "وسيلة الاتصال" و "أداة الاتصال"، إذ يخلط كثير من الناس بينهما، ويعتقد إنهما شئ واحد. فالوسيلة هي اللغة أو الرموز التي يتحقق عن طريقها المشاركة في المعلومات والخبرات والمهارات مثل المحاضرة والندوة والمناقشة ... إلخ. أما الأداة فهي ماتحتاجة الوسيلة لأمكان استعمالها وإنتاجها، فالفيلم السينمائي وسيلة من وسائل الاتصال ولكن لايمكن مشاهدة الفيلم بدون جهاز العرض السينمائي وشاشة، وسماعة وتوصيلات كهربائية.

أولا : مجموعة وسائل الرموز

وتتضمن هذه المجموعة كل الوسائل التي تعتمد اساسا على الرموز في توصيل الفكرة أو المعنى أو المفهوم المطلوب الى من يهمه ذلك. والرموز قد تكون كلمة أو عدد أو حرف أو إشارة أو علامة مثلما اتفق على استخدامها لتدل على معنى أو شئ معين. فكلمة مدرسة مثلا ليست المدرسة ذاتها ولاتشترك معها في اية صفة من صفاتها دائما ترمز الى هذا الواقع وتنبؤ عنه.

وعلى ذلك فالرموز هي العلامات أو الاشارات أو الكلمات التي يستعملها الفرد ليعبر بها عن المواقف التي عاشها والخبرات التي اكتسبها. ولقد توصل الانسان من خلال مراحل حياته في العصور المختلفة إلى رموز عديدة. قديما كان يعتمد الانسان على الحركات اليدوية ليعبر بها عما يريد من الآخرين. وفي مرحلة اخرى استخدم اشارات أو علامات معينة في تقامه مع من يعيش معهم. وهكذا توصل الانسان مع مرور الوقت إلى عدد غير محدود من الرموز لعل من أهمها الكلمة للمنطوقة ولخيرا الكلمة المكتوبة.

وسوف نقصر كلامنا في هذه المجموعة من الوسائل على الوسائل اللفظية فقط .
 - أى الوسائل التى تعتمد أساسا على كلمات سواء مكتوبة أو غير مكتوبة فى توصيل معناها - نظرا لأن هذا النوع هو الشائع الاستعمال بين الناس فى أكثر من مجال .

والوسائل اللفظية يمكن تصنيفها الى نوعين :

- ١- وسائل لفظية غير مكتوبة أو غير مطبوعة . ومن أمثلة ذلك المقابلات الاجتماعية - الاجتماعات - المحاضرات - الندوات - المناظرات - المؤتمرات .
- ٢- وسائل لفظية : مكتوبة أو مطبوعة : ومن أمثلة ذلك النشرات - الخطابات - المذكرات - المجلات - الكتيبات - المراجع - الكتب - القصص - صحف الحائط .

(١) مميزات وعيوب هذه الوسائل :

(١-١) مميزات الرموز :

تتميز هذه الوسائل بعدد من المميزات منها :

أ - الرموز عامة والوسائل اللفظية بصفة خاصة يمكن أن تصلح وحدها فى عمليات التفاهم والتعلم التى تدور حول مواقف أو موضوعات مألوفة لمن نتعامل معهم أى المواقف التى سبق ان عاشوها أو جربوها ولديهم خبرة كافية عنها فى مثل هذه الحالات يستعمل الانسان الرمز ليعبر عن الحقائق أو الأشياء التى يريدنا او ليتفاهم مع الآخرين بشأنها بدلا من ان يحمل هذه الأشياء وينقلها من مكانها اليهم كى يوضح لهم مايريد .

فالرجل الذى يريد ان يشتري اردبا من القمح لا يذهب الى التاجر حاملا معه اردبا من القمح ليقول له اعطنى مثل هذا . بل يكفى ان يقول له اعطنى اردبا من القمح ونتيجة

للخبرة المشتركة بينهما حول معنى كلمة اردب ومعنى كلمة قمح سوف يقوم بوزنه واعطائه له مباشرة.

ب - تساهم هذه الوسائل فى اختصار الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم مع الاخرين.

ج - تساعد هذه الوسائل فى توضيح وتدعيم عملية اكتساب المعرفة عن طريق الخبرة الهادفة المباشرة التى تعتمد على ممارسة الفرد للواقع ذاته. فالفرد لا يستطيع ان يكتسب مهارة فى السباحة إلا من خلال قيامه بنفسه بممارسة السباحة ذاتها. إلا أن مجموعة الوسائل اللفظية تساعد فى ممارسة الواقع ذاته عن طريق فهم الأسس الصحيحة للسباحة.

د - تساعد هذه الوسائل فى المحافظة على التراث الاجتماعى والثقافى ونقله من جيل إلى جيل. وهذه العملية تساعد على بقاء المجتمع واستمراره وتقدمه.

(٢-١) عيوب الرموز :

من أهم عيوب هذه الوسائل أنها لا تصلح وحدها فى عمليات مثل الترويج والتفاهم والتوجيه والتعليم فى المواقف الجديدة على الناس، وهى المواقف التى لم يسبق لهم أن جربوها أو عاشوها أى ليست لديهم خبرة حسية عنها. ذلك لان الانسان بطبيعته غير قادر على أدراك فكرة أو موضوع أو شيء جديد عليه دون أن يحس به أصلا، أى أن يكون هناك تأثيرات حسية يتلقاها من هذا الشيء أو الحقيقة المطلوبة.

ومن التجارب العملية التى تؤيد أن الكلمات وحدها لا تصلح فى المواقف الجديدة، التجربة التى قامت بها احدى المجلات الأجنبية، وهى مجلة (باريد Parade). وتتلخص هذه التجربة فى أن المجلة قد أعطت لثلاثة من أشهر الرسامين فى أمريكا

وصفا لفظيا مجردا عن حيوان لم يسبق لهم مشاهدته أو معرفته (يعرف بأكل النمل).
وطلبت منهم قراءة الوصف بعناية ثم التعبير بالرسم عما فهموه عن شكل الحيوان.
وقد أختارت المجلة هؤلاء الفنانين لأن لديهم مهارة كفية عن كيفية الرسم، ومن ثم
فأنهم سوف يرسمون بدقة مايفهموه ومايدور فى ذهنهم بالضبط، وبهذا يمكن الحكم على
مدى فهمهم فى هذه الحالة. وقد أوضحت هذه التجربة مايلى :

— أن كلا منهم رسم شكلا للحيوان يختلف عما رسمه زميله، أى أن ما فهموه عنه ليس
مشتركا أو واحدا فيما بينهم. ومن ناحية أخرى جاءت رسوماتهم مخالفة كثيرا عن
الشكل الحقيقى لهذا الحيوان. أنهم بهذا جعلوا للحيوان ثلاثة أشكال، بينما فى الحقيقة
هو شكل واحد. أن هذه النتيجة جاءت بسبب أن الموقف جديد عليهم، ولهذا تعذر
عليهم للفهم السليم.

لهذا يقال أن الرموز وحدها لا تكفى لتوضيح أو تفسير أو تعليم الأفراد
موضوعات جديدة عليهم، دون أن تتوفر لديهم خبرات حسية عنها.
من هذا التفسير يتبين مايلى :

- أ — ان الإنسان لا يأخذ المعانى من الرموز أو الألفاظ أو الكلمات وحدها.
 - ب — أنه عندما يقرأ الإنسان كلمة أو يسمعها فإنه يضع فيها ما تدل عليه بقدر ما لديه من
خبرات عن مدلولها أو مفهومها.
 - ج — أنه من الصعب على أى إنسان أن يفهم ما يدل عليه الرمز أو اللفظ دون أن يكون
لديه خبرة حسية مصاحبة أو مابقة عنه.
- وهذا لا يضى إتنا ننكر أهمية الوسائل اللفظية، وأما الهدف هو التنبيه إلى عدم جدواها
فى بعض المواقف. ولهذا يجب مراعاة مايلى :
- فى المواقف المألوفة على من نتعامل معهم من الأفراد والجماعات، فإنه يمكن
الاستعانة بوسيلة أو أكثر من هذه الوسائل للتفاهم معهم.

- أما في المواقف الجديدة على الأفراد فإن هذه الوسائل لا تكفى وحدها لتوضيح المقصود منها، وإنما يجب الاستعانة بوسيلة أو أكثر من مجموعة الوسائل السمعية والبصرية أو على الأقل الأكتار من الأمثلة الحية. وسوف نعرض لاهم الوسائل اللفظية والتي لها أهمية أكثر نسبة للأخصائى الاجتماعى.

١- الوسائل اللفظية غير المكتوبة :

١-١ المقابلات :

تعد المقابلات من وسائل الاتصال الهامة التى لا يستغنى عنها أى مهنة من المهن وتبرز أهميتها بالنسبة للخدمة الاجتماعية. لأنها تعتبر الوسيلة الأساسية فى خدمة الفرد والتي من خلالها يتصل أخصائى خدمة الفرد بالملاء أو احد أفراد أسرهم أو أحد المرتبطين أو المتصلين بهم للتعرف على مشكلاتهم ومساعدتهم من خلالها للتغلب عليها. كما أن اخصائى خدمة الجماعة رغم اهتمامه بالعمل مع الجماعة ككل الا انه لا يستغنى عن المقابلات التى تتيح له الفرصة للاتصال ببعض اعضاء هذه الجماعة سواء القادة منهم أو الذين يجدون صعوبة فى التكيف مع الجماعة. إذ يلتقى اخصائى خدمة الجماعة مع قائد الجماعة لكى يساعده على القيام بمسؤولياته القيادية كما أنه يلتقى بالأعضاء الذين يجدون صعوبة فى التكيف مع الجماعة لمساعدتهم على التغلب على الصعوبات التى تعوق تكيفهم.

ورغم ان اخصائى تنظيم المجتمع يهتم بالعمل مع المجتمع ككل ولصالح هذا المجتمع الا انه يستخدم المقابلة للاتصال بقيادة المجتمع أو قادة اللجان أو غيرهم من القادة الشعبية أو الرسمية، لتحقيق أهداف تتصل بالمجتمع ككل.

كما أن الأخصائى الاجتماعى حينما يقوم بإجراء بحث ودراسات على سكان

المجتمع فإنه يستخدم المقابلة كوسيلة للاتصال بالمبحوثين لجمع البيانات والمعلومات منهم وعندهم كى يصل فى النهاية الى تحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج الخلاصة بتلك الدراسات أو البحوث وغاية الامر ان المقابلات تعد من الوسائل الهامة لاتصال الاخصائى الاجتماعى بملاكه او بقيادة المجتمع.

(١) المقصود بالمقابلة :-

تعرف المقابلة بأنها تفاعل لفظى يتم بين فردين فى موقف مواجهة بحيث يحاول واحد منهما ان يستثير بعض المعلومات او التغيرات لدى الاخر، والتي تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداته.

وهناك تعريف آخر يشير الى ان المقابلة: التبادل اللفظى وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو لشخاص آخرين.

وهناك تعاريف عديدة للمقابلة لايتسع المجال لحصرها إلا ان هذين التعريفين وغيرهما يمكن أن نستوضح منهم أهم الخصائص الاساسية للمقابلة :-

أ - التفاعل الاجتماعى بين اطراف المقابلة، يعنى تبادلا واخذا وعطاءا.

ب - ان هذا التبادل يرتبط بالمحادثة اللفظية ومايصاحبها من تعبيرات وإيماءات وسلوك.

ج - إنها تسعى لتحقيق هدف او مجموعة من الاهداف العديدة فقد تكون اهدافا خاصة بسر تحور الامضاء او الامسخلص بقصد البحث العلمى. أو بأهداف دراسية او تشخيصية أو علاجية كما فى خدمة الفرد.

د - إنها تتضمن مواجهة كمقدمة ضرورية للتفاعل بين المشتركين فيها.

(٢) أنواع المقابلات :-

تباينت أنواع المقابلات لدى المؤلفين والكتاب بتباين معاييرهم فى التصنيف التى غالبا ما يحددها المجال الذى تمارس فيه هذه المقابلات بل يحدث هذا التباين بين الكتاب فى داخل المجال الواحد. لذلك سوف نتناول بعض هذه التصنيفات فقط :

(١-٢) معيار العدد :-

أ - مقابلة فردية وهى التى تجرى مع فرد أو شخص واحد والامثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة الاخصائى مع العميل فى خدمة الفرد أو أحد أفراد أسرته أو مقابلة أخصائى تنظيم المجتمع مع احد قادة المجتمع أو مقابلة الباحث مع واحد من المبحوثين.
ب - مقابلة جماعية. وهى التى يتم عقدها مع أكثر من شخص واحد وايضا الامثلة على ذلك عديدة مثل مقابلة أخصائى خدمة الفرد للاب وابنه أو الزوجة وزوجها وكذا مقابلة أخصائى تنظيم المجتمع لعدد من قادة المجتمع الشعيين أو الطبيعيين وغيرهم من القادة بحكم وظائفهم.

(٢-٢) معيار التقنين :-

أ - مقابلة مقننة حيث يتم فيها تحديد كل اسئلة المقابلة تحديدا دقيقا مسبقا.
ب - مقابلة غير موجهة أو غير مباشرة : ومنها يترك القائم بالمقابلة الشخص الاخران يتكلم بحرية كاملة ويبرر فيها عن نفسه. ويطلق على هذا النوع اسم المقابلة الخرة.
ج - مقابلة بؤرية وهى التى يكون مع القائم بها قائمة بالاسئلة والموضوعات التى

يسعى الى تطبيقها، مع ترك طريقة توجيه الاسئلة بحسب تقديره للموقف.

٢-٢) معيار الغرض من المقابلة :-

أ - مقابلة جمع المعلومات The information gathering interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى الحصول على المعلومات من بعض الأشخاص. ويستخدم هذا النوع من المقابلات الصحفيين للحصول على أخبار وقصص من الأفراد، وأفراد البوليس للتحري عن قضية معينة، والأخصائيين الاجتماعيين للحصول على معلومات عن العمل الجديد.

ب - مقابلة حل المشكلة Problem solving Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى حل مشكلة مشتركة بين طرفي المقابلة (القائم بالمقابلة والشخص الآخر)، وهذا النوع من المقابلات يستخدم بصورة أكبر في مجال الأعمال والصناعة.

ج - مقابلة التوجيه The Counseling Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توجيه ودعم وإرشاد الشخص المراد مقابلته Interviewee . ويستخدم هذا النوع من المقابلات الأخصائيين النفسيين، والأخصائيين الاجتماعية في المدارس.

د - مقابلة الإقناع The Persuasive Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى تغيير سلوك أو معتقدات الأفراد ولكي يتمكن القائم بالمقابلة إقناع الشخص الآخر بأمر من الأمور، يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذي يريد أن يقنع به الشخص الآخر، وأن يكون قادر على الرد على كل استفساراته وتسאלاته واعتراضاته حتى يكون قادر على إقناعه.

هـ - مقابلة التقييم The Appraisal Interview

ويهدف هذا النوع من المقابلات إلى توضيح نقاط القوة والضعف في أداء الشخص المراد تقييمه وفي هذا النوع من المقابلات يجب أن يبدأ القائم بالمقابلة بتوضيح نقاط القوة في أداء الشخص المراد تقييمه.

ويجدر الإشارة هنا إلى أن المقابلة في خدمة الفرد يمكن تقسيمها من حيث معيار الغرض إلى مقابلة دراسية، ومقابلة تشخيصية ومقابلة علاجية. وإن كان ليس هناك فصل كامل بين الدراسة والتشخيص والعلاج، وإنما يمكن القول أن المقابلة يغلب عليها الطابع الدراسي أو التشخيصي أو العلاجي.

(٢-٤) معيار نوع الأشخاص :-

يمكن تقسيم المقابلات من حيث نوع الأشخاص الذين يقابلهم الأخصائي

الأجتماعي وتشمل :

أ - مقابلة العميل.

ب - مقابلة أحد أفراد أسرة العميل.

ج - مقابلة مصادر المعلومات الأخرى.

د - مقابلة الخبراء.

(٢-٥) معيار التوقيت :-

ويمكن تقسيم المقابلات من حيث التوقيت كما في خدمة الفرد إلى :-

أ - مقابلة البت والاستقبال.

ب - المقابلة الأولى.

ج - المقابلة التالية.

د - المقابلة الختامية.

هـ - المقابلة التتبعية.

(٢) قواعد المقابلة :-

هناك بعض القواعد التي يجب مراعاتها عند استخدام المقابلة كوسيلة اتصال

منها :-

(١-٣) التحضير للمقابلة :-

ويقصد بالتحضير للمقابلة اى الاعداد لها. ويتضمن ذلك :

أ - تحديد أهداف او اغراض المقابلة : إذ ان اى عملية اتصال ينبغي ان تكون هادفة اى تسعى الى تحقيق هدف محدد وواضح فى ذهن القائم بالمقابلة والطرف الاخر فى المقابلة. وتحديد الهدف يساعد على ان يكون التفاعل الاجتماعى فى المقابلة موجها نحو تحقيق هذا الهدف كما يمكن قياس مدى نجاح او فشل المقابلة فى ضوء مدى تحقيقها للهدف او الغرض الذى حدد لها.

ب - تحديد مكان للمقابلة : ينبغي ان يكون مكان المقابلة مطوما لدى طرف للمقابلة وان يكون مكان المقابلة معدا بحيث يسمح باجراء المقابلة ويمثل هذا الاعداد فى ان يكون بعيدا عن الفضوليين والضوضاء وان يتوفر فيه الاضاءة للمناسبة.

ج - تحديد نوع المقابلة هل هى مقنعة او حرة او نصف مقنعة.

د - التهيؤ للمقابلة : بمعنى ان يعد القائم بالمقابلة الاسئلة التى سوف يوجهها للطرف الآخر فى المقابلة، وان يستعد للإجابة عما يتوقعه من تساؤلات عن الشخص الذى سوف يقابله.

(٢-٣) إجراء المقابلة :-

ويتضمن لإجراء المقابلة عددا من العمليات الاساسية الآتية :

أ - بذلية المقابلة - وتعتبر مرحلة استطلاعية تمهد لطلب المقابلة. ففى خدمة الفرد مثلا يبدأ الاختصاصى الاجتماعى المقابلة بالاطمئنان على ظروف العميل والاستماع الى ما قد يكون قد استجد من مواقف جديدة لمناقشة الخطوات التى سبق الاتفاق عليها فى المقابلة السابقة. وتتميز هذه المرحلة بأن القائم بالمقابلة يستفيد منها ليحدد اتجاهه فى المقابلة فهى تعتبر مفتاح الحديث فى المقابلة.

ب - مرحلة التفاعل الحقيقى - وهى المرحلة التى تشغل معظم المقابلة لان فيها يتم التفاعل الحقيقى بين طرفى المقابلة وتُدور فيها المناقشات وتظهر فيها الانفعالات. ويتحقق فى هذه المرحلة معظم اهداف المقابلة واغراضها التى عيّنت من أجلها. وينبغي ان تتركز المناقشة حول موضوع واحد وعند الانتهاء منه ينتقل الى مناقشة موضوع آخر إذ أن مناقشة عدة موضوعات فى وقت واحد يودى الى التشبث بالنسبة للجهد والوقت وتصبح المناقشة سطحية غير متعمقة فلا يحدث التأثير المطلوب.

ج - مرحلة انتهاء المقابلة : قد يعتقد البعض أن انتهاء المقابلة امرًا سهلاً يسيراً، إلا أنه من الضروري إنهاء المقابلة فى جو ودى لا يقل الاهتمام به عن الجو السائد أثناء المقابلة، وتتميز هذه المرحلة بهندسة التفاعل والافلال من المناقشة ومحاولة تجميع وتخليص مادارات حوله للمناقشة فى المرحلة السابقة وما انتهت اليه من اتفاقات وتأكيداتها

وتحديد الخطوات التي ستخذ حين المقابلة التالية إذا كانت هناك مقابلات تالية.

(٣-٢) مابعد المقابلة :-

(أ) تسجيل المقابلة :-

يعد تسجيل المقابلة عملية هامة من العمليات الأساسية في المقابلة وهناك
أساليب متعددة للتسجيل وعلى القائم بالمقابلة أن يختار الأسلوب الذي يمكن تحقيق
أهدافه وأغراضه.

(ب) تحليل المقابلة :-

وفي هذه المرحلة يتم تحليل المناقشات التي دارت في المقابلة ومدى تحقيقها
لأغراض المقابلة وأهدافها.

٢-١ الاجتماعات :

تعتبر الاجتماعات واحدة من وسائل الاتصال الذي يتيح الفرصة للأعضاء
المشاركين للتفاعل الاجتماعي والمناقشات والحوار وتبادل الرأي. ولذلك فلها تعد
واحدة من الوسائل الهامة في الخدمة الاجتماعية خاصة في خدمة الجماعة وتنظيم
المجتمع. إذ إن جزءا كبيرا من أنشطة الجماعة وتنظيم المجتمع يمكن تحقيقها من
خلال الاجتماعات وليس هناك شكل وهدف واحد لكل الاجتماعات بل إن للاجتماعات
أشكال وأهداف مختلفة.

فمن حيث الشكل، فقد تكون اجتماعات محددة مثل اجتماعات الجماعات المختلفة سواء فى الاندية الاجتماعية او المدارس وكذلك الاجتماعات الاشرافية واجتماعات مجالس الادارة واجتماعات اللجان فى تنظيم المجتمع. وقد تكون اجتماعات عامة مثل اجتماع جميع اعضاء مؤسسة ما، أو اجتماعات العاملين فى المصنع أو أعضاء الجمعية العمومية لاحدى الجمعيات الاجتماعية.

وقد تكون الاجتماعات دورية أى لها صفة الانتظام فى عقدها مثلما يحدث فى الاجتماعات العادية التى تعدها الجمعيات العمومية للجمعيات والمؤسسات المختلفة، وقد تكون مؤقتة او طارئة لتحقيق هدف معين محدد.

أما من حيث الهدف، فقد يكون هدف الاجتماع هو التعرف بين الاعضاء او لدراسة مشكلة او لاثارة انتباه واهتمام الاعضاء لمشكلة ما بهدف الوصول الى رأى لوقرار معين فيها.

(١) المقصود بالاجتماع :-

الاجتماع عبارة عن اشتراك عدد كبير نسبيا من الافراد فى لقاء لتحقيق هدف او اهداف معينة.

(٢) أهمية الاجتماعات :-

- أ - تهيئة الفرصة للتبادل الفكرى بين الاعضاء وتساعد على تحقيق وحدة الفكر والشعور والسلوك بين الاعضاء.
- ب - تعتبر موقف مناسب للتدريب على الحياة الديمقراطية واحترام رأى الاغلبية.

ج - تثير الاعضاء لمحاولة التفكير فى المشاكل وتقويم آرائهم فى ضوء الاراء الجديدة والحقائق التى تقدم اثناء الاجتماع.

د - يتيح الفرصة للاستفادة من اكبر عدد من الخبرات باعتبار هذه للخبرات هى مصدر قوة الجماعة واستمرارها لتحقيق اهدافها.

هـ - تهيبى الفرص للاعضاء لتقدير التفكير والعمل التعاونى وتزيد من اهتمامهم والتزامهم بالقرارات والاراء التى يتفق عليها فهى قراراتهم وليست مفروضة عليهم.

و - تحقق الاجتماعات علاقة اجتماعية جديدة وقوية بين الاعضاء.

ولاهمية الاجتماعات ينبغى ان تمارس بدقة وعناية وينبغى ان يتوفر للاخصائى الاجتماعى المهارات الاساسية والقدرة على تنظيم اجتماعات ناجحة.

(٣) خطوات تنظيم الاجتماعات :-

(١-٣) مرحلة الاعداد :-

وهى المرحلة التى تسبق عقد الاجتماع وفيها تجرى عدد من الاجراءات التى

لها اهميتها منها :

أ - اختيار موضوع يهتم به الاعضاء شخصيا او يتصل بما يقومون به من نشاط او له قيمة اجتماعية فى بيئتهم المحلية او القومية : وتكمن اهمية هذا الاختيار فى انه سوف يشجعهم على الحضور والاهتمام بالموضوع او الموضوعات لانها تتأبل حاجات عندهم.

ويرتبط بهذا الاجراء تحديد الهدف من مناقشة هذا الموضوع او تلك الموضوعات فى هذا الاجتماع، فقد يكون للهدف للتوصل الى قرار او توصية، او كشف النقاب عنه.

ب - دراسة هذا الموضوع او تلك الموضوعات وجمع البيانات والمعلومات عنه. وهذا

- من شأنه يساعد في الوصول الى آراء سليمة، وقرارات ناضجة وعملية.
- ج - تحديد عدد الموضوعات التي ستعرض في الاجتماع وينبغي ان يرتبط العدد قدر الامكان مع الوقت المخصص للاجتماع وترتيب هذه الموضوعات بصورة تصبح صالحة للمناقشة (جدول الأعمال).
- د - تحديد تاريخ ووقت الاجتماع بما يناسب الاعضاء وظروف عملهم.
- هـ - اذا كان هذا الاجتماع ليس له صفة الانتظام والدورية فينبغي تحديد عدد الاعضاء الذين سيحضرون الاجتماع.
- و - توجيه الدعوى الى المدعويين للاجتماع موضعا بها مكان وموعد الاجتماع بدقة مع مراعاة ان يكون موعد بدء الاجتماع واضحا وكذا نهايته لكي يساعد المرتبطين باعمال اخرى على حضور الاجتماعات دون خوف من تعطيلهم. وينبغي ان توجه الدعوة للاعضاء في وقت مبكر (قبل الاجتماع بأسبوع مثلا).
- ويمكن ان يتم هذا الاجراء عن طريق بطاقات دعوة او نشرة مكتوبة على السبورة او التلفزيون او المقابلة الشخصية. وفي كل الحالات ينبغي ان يرفق مع بطاقة للدعوى جدول الاعمال والمنكرات التفسيرية.
- ز - في الخدمة الاجتماعية تعد الاجتماعات غالبا برئاسة بعض القادة الشعبيين لذلك ينبغي على الاخصائي الاجتماعي ان يجتمع بمن سیرأس الاجتماع لتوضيح كافة الامور المتعلقة بالاجتماع للمساهلة على فاعليته ونجاحه. ويتم ذلك قبل موعد الاجتماع بوقت مناسب.
- ح - التأكد من اعداد مكان الاجتماع اعدادا مناسبة.
- ط - اعداد سجل لتوقيع من يحضر الاجتماع من المدعويين حتى يمكن حصر المتغييبين منهم.

(٢-٣) مرحلة عقد الاجتماع :-

وهي المرحلة التي يجتمع فيها المدعويين للاجتماع لمناقشة الموضوعات المدرجة في جدول الاعمال وينبغي ان يراعى في هذه المرحلة بعض التوجيهات التي تساعد على نجاح الاجتماع منها.

(أ) ينبغي ان يبدأ الاجتماع في الموعد المحدد له لا ان في ذلك احترام وتقدير للاعضاء الذين يولطون على حضور الاجتماعات في مواعيدها الا اذا كان عدد الحاضرين لم يصل الى العدد القانوني لبدء الاجتماع.

(ب) ينبغي ان تطرح الموضوعات المختلفة للمناقشة طبقا لما هو وارد في جدول الاعمال فاذا كان هذا الاجتماع هو الاجتماع الثاني او مايلي ذلك فينبغي تلاوة محضر الاجتماع السابق اذ ان ذلك تعريف من كان غائبا فيهما بما حدث من مناقشات وقرارات، وكذا تذكير بقوة الاعضاء بهذا المحتوى والتأكد من صحته وبذا يكون هناك استمرار واتصال في الفهم والمناقشة ثم يتم التصديق على هذا المحضر، كما يتابع الاعضاء ماتم في القرارات السابقة واتخاذ ما يرونه من اجراءات بشأنها. بعد ذلك يقدم رئيس الاجتماع الموضوع الجديد بكلمة مناسبة حتى يهيئ مناخا مناسباً. يدعو الى اشتراك الاعضاء في مناقشة هذا الموضوع.

(ج) وهناك بعض المشكلات العامة للشائعة للمناقشة الجماعية منها :

- ضعف المشاركة في المناقشة - فقد يوجد اعضاء يرفضهم الدافع للمشاركة في المناقشات بصورة واضحة وهذا من شأنه ان يقلل من عدد الاراء التي تتوحيح الفرصة لاختيار افضلها.

- عدم التركيز في المناقشة

ومن امثلة ذلك الخروج عن الموضوع الاصلي للمناقشة وتفرعها الى موضوعات

جانبية مما يخرج المناقشة عن جوهرها. وبذلك يصعب الوصول الى قرارات موضوعية يؤدي ذلك الى اضاءة وقت الاجتماع بدون جدوى.
- الانراط في المناقشة :

وتتمثل في الاستمرار في مناقشة موضوع ما سبق الانتهاء منه والوصول الى قرار بشأنه. أو المبالغة في مناقشة موضوع رغم وضوحه مما يؤدي الى ضعف فاعلية المناقشة وجوداها.

- سيطرة لحد ولحد على المناقشات او احتكار المناقشة :
وغالبا ما يصدر ذلك من ذوي السلطة والنفوذ، أو من الأفراد الذين يتصف سلوكهم بالرغبة او حب السيطرة في الموضوع الواحد، قبل الانتهاء من الاولى وتلخيصها وبذلك يضمن الرئيس استمرار وتسلسل المناقشة وانتظامها وترابط الافكار وفهم الاعضاء لها.

كما ينبغي الا ينفرد احد الاعضاء بالمناقشة دون آخرين بل ينبغي ان تعطى الفرصة لجميع الاعضاء لكي يبدى كل منهم قدر الامكان برأيه في الموضوع حتى يصير واضحا وقد يتطلب ذلك تنشيط الاعضاء الذين لا يشتركون في المناقشات والحد من افراط بعض الاعضاء في المناقشة.

- ينبغي ان ينتهي الاجتماع في الموعد المحدد لنهايته.
- ينبغي تسجيل ما دار في الاجتماع من مناقشات هامة ومن قرارات تم للتوصل اليها.

(٣-٣) مرحلة ما بعد الاجتماع (المتابعة) :

وهي المرحلة التي تلي المرحلة السابقة وفيها تجري عدد من الاجراءات من اهمها :

- أ - حصر الاعضاء الذين تخلفوا عن حضور الاجتماع.
- ب - ارسال محضر الاجتماع لجميع الاعضاء سواء منهم الذين حضروا الاجتماع او الذين تخلفوا عنه حتى يكونوا على علم بما دار فيه ويمكنهم متابعة الاجتماعات القائمة.
- وهذا فضلا عن الاحساس بأهميتهم وشعورهم بحاجة المجتمعين الى جهودهم.
- ج - متابعة ما اتخذ من قرارات فى الاجتماع حتى يتم تنفيذها اذ يصبح القرار عديم الفائدة مالم يأخذ طريقه الى التنفيذ.

(٣-١) المحاضرات :-

تعد المحاضرات من وسائل الاتصال اللفظية التى تستخدم لنقل قدر كبير من المعلومات لأعداد كبيرة من الأفراد فى وقت يمكن تحديده مقدما بدقة. والمحاضرة لاتسمح بمشاركة الجمهور إلا إذا سمح المحاضرون بذلك، ولهذا فإنها ذات أثر محدود فى إكساب الجمهور مهارات العمل وبخاصة فى العلاقات الإنسانية . والمحاضرة من ناحية أخرى نوع من الخطابة وإن كانت تختلف عنها بعض الشيء مع أنها تعرض الموضوعات العملية التى تخاطب العقل أكثر من التى تخاطب الوجدان. وتتطلب جمهورا على قدر معقول من الأحااطة بالموضوع الذى يتناوله المحاضر أو على الأقل له رأى فيه.

(١) وهناك ضوابط ينبغي مراعاتها بالنسبة للمحاضر :

أ - بالنسبة للجمهور ينبغي أن تكون لديه معرفة واقية من حيث عددهم وأعمارهم وحاجاتهم وخبراتهم، وذلك للأفادة من هذه المعلومات فى إعداد مادته وفى تقديم المفاهيم المناسبة لجمهوره وفى اختيار ما يهم جمهور المحاضرة ويجنب انتباههم ويثير اهتمامهم بالموضوع.

ب - أن تكون مادة المحاضرة عبارة عن معلومات صحيحة وحديثة وصادقة وكافية ومنظمة ومتراصة ومتصلة بالموضوع الرئيسى.

ج - أن يتسم فى عرضه بالتسلسل .. وأن يشرح كل فكرة بعناية ويدعم شرحه بأمثلة من واقع المستمعين، مع عناية بوضوح الصوت بحيث يكون مسموعا للجميع، ومع تجنب الأكتار من الإشارات والحركات أثناء المحاضرة. وبالنسبة لأسلوب المحاضرة فينبغى أن يتسم بالبساطة والبعد عن التكرار واستخدام الكلمات المألوفة وتجنب الكلمات البراقة.

د - أن تبدأ المحاضرة بمقدمة مثيرة تساعد على تهيئة أذهان الحاضرين، وتشد انتباههم وتزيد من اهتمامهم للموضوع.

(٢) الإجراءات التنظيمية للمحاضرة : تتضمن هذه الاجراءات تحديد الموضوع الذى يهم الجمهور، وموعد المحاضرة، واعداد المكان المناسب، ودعوة المحاضر والجمهور بالوسائل المختلفة، وتقديم المحاضر، وأخيرا تقويم المحاضرة لمعرفة مدى تحقيقها للأهداف التى استعملت من أجلها.

(٣) عيوب المحاضرة :

أ. لانتيج الفرصة لتوجيه أى عناية فردية لكثرة عدد الحاضرين.

ب. من الصعب فيها التعرف على مدى استيعاب المستقبين.

ج . صعوبة الاحتفاظ بتركيز الجمهور على كلام المحاضرة.

د . عدم إتاحتها الفرصة لمشاركة الجمهور فى المحاضرة إلا فى الحدود التى يسمح بها المحاضر.

(٤) مميزات المحاضرة :-

- أ. تتفع الحاضرون إلى الاطلاع على موضوع المحاضرة وذلك إذا قدمت بطريقة مناسبة ونجحت في استثارة انتباه الجمهور للموضوع..
- ب. تدور حول موضوع له أهميته للجمهور.
- ج. تصلح عندما يكون عدد الجمهور كبيراً.. ولهذا تعد المحاضرات وسيلة رخيصة لأنه يمكن دعوة عدد كبير للاستماع لمحاضر واحد..
- د. تسمح بتقديم كمية كبيرة من المعلومات بطريقة منطقية ومنظمة ومتراكبة وفي وقت قصير.

١-٤ التدوة :-

المقصود بالتدوة : هي عبارة عن مناقشة متكاملة بين مجموعة من المتخصصين في موضوع معين (٢-٥) وجمهور معين في جوانب مختلفة من هذا الموضوع ويتناول المتخصصون الموضوع من جوانبه المتعددة كل منهم يتبادل من زاوية أو من جانب معين.

ولذلك تعد التدوة من وسائل الاتصال التي تتيح للتفاعل بين المرسل (وهم المتخصصون) وبين المستقبل (الجمهور) حول موضوع معين. ولهذه الوسيلة مميزات منها :

- أ - تتيح الفرصة للجمهور للاستماع لآراء أكثر من خبير أو متخصص واحد. وتتوسع هذه الآراء وتحدد المتحدثين يزيد من تشويق وانتباه واهتمام الجمهور بموضوع التدوة وحسن فهمه لزاواياه المختلفة.

ب - تتيح الفرصة للمناقشة بين الخبراء والجمهور مما يجعل الاتصال يسير في اتجاهين بعكس المحاضرة التي تسير في اتجاه واحد غالبا.
ج - تصبح الندوة على درجة عالية من الأهمية إذا كان الموضوع غير مفهوم لأغلب الحاضرين.

ولاشك ان الاخصائى الاجتماعى فى حاجة الى استخدام هذه الوسيلة وذلك حتى يمكن مواجهة مشكلات للمجتمع الذى يعمل معه من جوانبها المتعددة عن طريق خبراء متخصصين فيها. فلاشك ان مشكلة مثل مشكلة كثرة الانجاب لها جوانبها الدينية والصحية والاقتصادية والتربوية ويمكن معالجة هذه الجوانب بواسطة خبراء فيه. ورغم ما للندوة من مميزات الا انها لها بعض اوجه القصور مثل :-

أ - الخروج بالمناقشة عن الموضوع الى موضوعات اخرى هامشية او جانبية.
ب - اختلال احتكار البعض للمناقشة سواء من جانب الخبراء او الحاضرين من الجمهور.

(١) كيفية تنظيم الندوة :-

(١-١) مرحلة الأعداد :-

وتتطلب هذه المرحلة للقيام بعدد من الاجراءات منها :-

أ - ان يكون للندوة موضوع بحيث يكون محدد تحديدا واضحا ويحقق غرض من اغراض الجماعة او الجمهور.

ب - اختيار الخبراء اللازمين للندوة حيث يمثل هؤلاء الخبراء زوايا الموضوع المختلفة. كما يكون احدهم متخصص فى النواحي الاقتصادية والآخر فى الجوانب الدينية وآخر فى الجوانب الصحية.

- ج - تحديد جماعة او جمهور الندوة.
- د - اعداد مكان مناسب لاقامة الندوة حيث يمكن استيعاب الجمهور وتحديد مكان مناسب لها.
- هـ - الاعلان عن الندوة ودعوة الخبراء.
- و - اعداد لجنة سكرتارية لتسجيل الندوة.

(٢-١) مرحلة التنفيذ :-

وفى هذه المرحلة : يبدأ المنظم للندوة فى موعدها المحدد سلفا، بأن يمهّد للموضوع بكلمة مختصرة ثم يقدم الخبراء للجمهور . حيث يقوم كل واحد من هؤلاء الخبراء بالقاء كلمة عن الجانب الذى يهيمه من الموضوع. ثم يسمح للجمهور بالاستفسارات والمناقشات حتى يمكنهم الالمام بجوانب المشكلة.

وتسمى الطريقة السابقة بالندوة ذات العرض الاولى اى تحدث الخبراء. أولا - ثم السماح بالمناقشة.

أما الطريقة الثانية فتسمى بالندوة ذات المناقشة الاولى : وفيها يتناقش ثلاثة او اكثر من المتخصصين فى الموضوع امام الموجودين لمدة تتراوح بين عشرة او عشرين دقيقة. ثم يسمح منظم الندوة للموجودين بالاشتراك فى المناقشة.

وهناك طريقة ثالثة بأن يسمح المنظم للموجودين بالاستفسار وتوجيه الاسئلة اولاً ثم يطلب من الخبراء الرد على ماثير من اسئلة كل منهم فى مجال تخصصه.

وينبغى على منظم الندوة ان يحد من خروج الاسئلة او المناقشات عن موضوع الندوة، وعليه ايضا ان يقوم بتلخيص آراء الخبراء ليساعد الجمهور على تكوين صورة او فكرة عامة سليمة عن الموضوع. ثم ينهى الندوة فى موعدها.

(٢-١) مرحلة التقييم :-

وفيها يقوم المنظم بدراسة مدى نجاح هذه الوسيلة في تحقيق ماكان يهدف اليه منها. وقد يستخدم اكثر من وسيلة لمعرفة ذلك، كأن يستخدم الملاحظة. في ملاحظة سلوك الجمهور ومدى ماحدث من تعديل، أو عن طريق استفتاء لمعرفة رأيهم في الندوة، أو يطلب منهم كتابة تقرير عن رأيهم ومدى استفادة كل منهم من هذه الوسيلة.

١- المناظرات :

وهي عبارة عن مبارزة كلامية بين طرفين يمثلان فكرتين متعارضتين ومناقشتها من كل الزوايا المختلفة مناقشة نقدية وصولا للرأى الأصوب وذلك أمام جمهور لايعرف الحل للصحيح فيه ويسمح له بالإشتراك في المناقشة. ويقوم بالمناظرة مجموعة من ستة إلى ثمانية أشخاص يختارون لمقهم ومقدرتهم على تفهم موضوع المناظرة وبينهم رئيس كف* مسئول بالدرجة الاولى عن نجاح المناظرة. ويجب عند بداية المناظرة أن تبدأ بداية مثيرة، لإضفاء صفة الحيوية على المناظرة. ولثناء سيرها يجب على المسئول أن يربط بين النقاط التي تثار ويوجهها توجيها ايجابيا.. ويجب أن يتحاشى للتكلم مرات كثيرة، كما يشجع على توجيه الأسئلة.

وفيما يلي توجيهات لمن يريد أن يقود مناظرة ناجحة هي :-

أ. لحمل الاسئلة التي يوجهها السائلون إلى من ترى أنه أقدر على الإجابة عنها من بين

الذين يتولون الإجابات.

ب. لاحظ النقاط التي تكون قد عولجت بمجلة.

ج. لاحظ التحيز أو قلة الصبر أو الغضب.

د. استعمل قليلا من المزاح والفكاهة لتحويل دون التوتر.

هـ. ساو بين المناظرين.

و. أعد الأسئلة التي يلقيها سائلوها وخاصة أسئلة لماذا وكيف.

ز. وجه المناقشة بمهارة نحو الهدف المحدد دون أن تسيطر أو تتحكم.

ح. حول إن يقتضى الأمر سؤالا بين المتناظرين إلى الجمهور دون أن تدخل بالمناظرة.

ط. تجنب إعطاء المتناظرين تعليمات بالتكلم فى نواح معينة لفترات معينة حتى لا تفسد المناظرة وتتحول إلى جلسة.

(١) مميزات المناظرة :-

أ - تساعد على زيادة انتباه الجمهور واهتمامه وتتبعه لما يعرض من حجج ومعلومات وحقائق لكن عندما يبدأ هذا الجمهور المشاركة فى الحوار فمن المحتمل أن يحدث خروج أو تشعب فى التعليقات أو إلقاء بعض الآراء الحادة. ويقتضى الحيلولة دون ذلك تصرف حاسم وحكيم من رئيس المناظرة.

ب - تتيح الفرصة لمشاركة الأعضاء والتفاعل فى الاتصال.

ج - تساعد الجمهور على الإلمام بجوانب الموضوع أو المشكلة بشكل أشمل والتعرف على وجهات النظر المؤيدة والمعارضة.

(٢) خطوات تنظيم المناظرة :-

(١-٢) مرحلة الإعداد :-

وعندما يستخدم الأخصائى الاجتماعى المناظرة كوسيلة للتأثير على الجمهور أو لتتففيه أو تعليمه أو لاجتذاب تكييده لسياسة أو لموقف أو للوصول إلى رأى الأصوب فى مشكلة ما.. فإن الأمر يحتاج إلى تخطيط وإعداد مسبق لضمان نجاحها. فهالنسبة لمرحلة الإعداد ينبغى الإهتمام بمايلى :

أ - اختيار موضوع أو مشكلة تهم الجمهور الذى سيشارك فى المناظرة وتتفق مع الوقت المخصص لها.

ب - الدقة فى اختيار المتناظرين من حيث الخبرة والمركز والمستوى العلمى.

ج - تحديد دور كل متناظر فى المناظرة ومهمته وتوجيه الدعوة الى المتناظرين.

د - تحديد جمهور المناظرة وعدده والإعلان عن المناظرة من حيث الموضوع والمكان والزمان وتوفير الاستعدادات المناسبة لذلك.

هـ - تشكيل لجنة سكرتارية لتكوين مايجرى فى المناظرة وإعداد تقرير بذلك.

(٢-٢) مرحلة التنفيذ :

أما بالنسبة لمرحلة تنفيذ المناظرة فينبغى مراعاة أن تبدأ المناظرة فى موعدها وتقديم الموضوع وتقديم المتناظرين إلى الجمهور. ويحدد لكل متناظر وقت محدد مع مراعاة عدم خروج المناقشات عن موضوع المناظرة. وأن يلتزم الجمهور بالتصرفات السليمة أثناء إبدأ الرأى. وتلخيص آراء كل من طرفى المناظرة بحيث تكون واضحة للجمهور.. ثم ينهى الرئيس المناظرة فى موعدها المحدد لها.. ويلاحظ ضرورة تسجيل

كل مادار فيها من كلمات ومناقشات.

(٧-٢) مرحلة التقييم :

وبعد المناظرة تأتي مهمة تقييم المناظرة وتحديد مدى نجاحها في تحقيق ماتهدف إليه وذلك بالأساليب البحثية المختلفة.

١-١ المؤتمرات :-

(١) المقصود بالمؤتمر :-

للمؤتمر هو "الوسيلة التي يتم بها اقتناع الجمهور بفكرة أو موضوع معين أو نتائج عمل معين لكسب تأييد الرأي العام أو تهيئة الجو الملائم للتبادل الفكري حول مشكلة أو مسألة معينة من عدد من المهتمين بتلك المشكلة أو المسألة وتهدف المؤتمرات إلى الوصول إلى توصيات وقرارات ونتائج فيما يتعلق بموضوع انعقادها" وعادة مايسبق عقد المؤتمر تمهيد له بمقد اجتماعات أو عمل ندوات أو أحاديث علمة وجلسات تحضيرية وأعداد البحوث والدراسات إلى غير ذلك من الوسائل المناسبة لموضوع المؤتمر وغالباً لايتعدى مدة المؤتمر عن أياما محدودة.

(٢) أهداف المؤتمرات :

تتلخص الأهداف التي تسمى المؤتمرات إلى تحقيقها في الأهداف التالية :

أ - خلق اعتماد الرأي العام بموضوع أو بمسألة معينة.

- ب - أقتاع المسؤولين في الأجهزة الحكومية بفكرة أو قضية أو مشكلة معينة.
- ج - تشجيع المهتمين أو المتخصصين في مهنة ما أو المهتمين بمسألة معينة على البحث والدراسة وتبادل الأفكار والآراء في موضوعات تتصل باهتماماتهم وتشجيعهم على الوصول إلى قرارات الاتفاق على عناصر مشتركة يلتزمون بها خلال ممارستهم لمهنتهم.
- د - توفير الجو المناسب للتبادل بين القيادات المهنية والقيادات الشعبية والمواطنين.
- هـ - تنسيق الجهود وبث روح التعاون بين المهتمين بقضية معينة في مجتمع معين أو بينهم وبين غيرهم من المهتمين بنفس القضية في مجتمعات أخرى.

(٣) أنواع المؤتمرات :-

تصنف المؤتمرات أو تنقسم إلى الأنواع التالية :

(١-٣) من حيث المدة :-

أ - مؤتمرات مؤقتة أو وقتية :

وهي المؤتمرات التي ليس لها صفة الانتظام في انعقادها أي أنها لا تعقد بصفة دورية منتظمة وليس لها هيئة دائمة تنظم انعقادها بصفة دورية منتظمة.

ب - مؤتمرات دورية :

وهي المؤتمرات التي لها صفة الانتظام في انعقادها، أي تلك التي تعقد بصفة دورية منتظمة بحيث تعقد على فترات محددة غالباً. كما أن لها هيئة دائمة مسئولة عن الأعداد وتنظيمها لها وأنعقادها في المواعيد المحددة لها.

٢-٣) من حيث الغرض :-

تنقسم للمؤتمرات من حيث الغرض إلى :

أ - مؤتمرات عامة :

وهي تلك المؤتمرات التي تتناول مختلف الجوانب التي تهم الجماهير في مجتمع معين.

ب - مؤتمرات نوعية :

وهي تلك المؤتمرات التي تختص بتناول أنشطة في مجال معين كالمؤتمرات الاقتصادية أو الاجتماعية أو التربوية أو النفسية أو رعاية الطفولة.

ج - مؤتمرات مهنية :

وهي تلك المؤتمرات التي يعقدها المشتغلون بمهنة معينة كالإخصائين الاجتماعيين أو المحامين أو الأطباء.

٢-٣) من حيث المستوى :-

تنقسم للمؤتمرات من حيث المستوى إلى :

أ - مؤتمرات محلية : وهي التي تعقد على المستوى المحلي.

ب - مؤتمرات قومية : وهي التي تعقد على مستوى الدولة.

ج - مؤتمرات أقليمية : وتعقد هذه المؤتمرات على مستوى أقليم معين عدداً من الدول.

د - مؤتمرات عالمية أو دولية : وهي التي تعقد على المستوى العالمي أو التي يشترك فيها عدد معين من دول العالم.

وهذا التصنيف لأنواع المؤتمرات لا يعتبر منفصلاً تمام الانفصال عن بعضه البعض فقد يقوم الاختصاصيون الاجتماعيون في محافظة بعقد مؤتمر دورياً لمناقشة بعض القضايا المهنية.

ففي هذا المثال تتداخل الثلاثة تصنيفات الأساسية : فهو مؤتمر دورى (وفقا للتصنيف الاول) ومن النوع المهني (وفقا للتصنيف الثانى) ويصطبغ بالصبغة المحلية (وفقا للتصنيف الثالث).

(٤) تكوين المؤتمر :-

يتكون المؤتمر من جمعية عومية، ينبثق عنها أمانة المؤتمر أو مجلس إدارة له، ويشكل للمؤتمر لجان معينة.

أ - الجمعية العمومية للمؤتمر :

وتضم جميع أعضاء المؤتمر الذين ينطبق عليهم شروط عضوية المؤتمر ويشتركون فيه. إذ غالباً ماتوضع شروط لعضوية المؤتمر وبذلك من حق الأشخاص الذين تنطبق عليهم الشروط حضور هذا المؤتمر.

ب - أمانة المؤتمر أو مجلس إدارته :

وينتخب أعضاء مجلس إدارة المؤتمر أو أمانته من بين أعضاء الجمعية العمومية، ثم ينتخب من بين أعضائها رئيساً، ونائباً أو أكثر للرئيس أو أكثر، ثم مقررى للجان المتفق على تشكيلها ويعتبر رئيس أمانة المؤتمر رئيساً للمؤتمر، ويطلق عليه (أمين المؤتمر).

ج - اللجان :-

وتشكل لجان المؤتمر من بين أعضاء الجمعية العمومية، ويتم تشكيلها أما بناء على رغبة كل عضو في الانضمام إلى اللجنة التي تختارها، أو يتم توزيعها على اللجان وفقاً لتخصصاتهم وخبراتهم أو بأي أسلوب آخر تراه هيئة المؤتمر بحيث يتناسب هذا الأسلوب مع غرض المؤتمر، وعادة ما يكون مقرري اللجان من بين أعضاء أمانة المؤتمر ليقوموا بعملية الربط بين اللجنة وأمانة المؤتمر أو مجلس إدارته.

ولا يوجد عدد معين من اللجان ينبغي توافره في كل مؤتمر بل يتحدد عدد اللجان وطبيعة عملها طبقاً لما يحتاج إليه العمل في المؤتمر ومما يساعده على تحقيق الهدف من انعقاده إلا أن هناك لجان لا بد من توافرها لكل مؤتمر من المؤتمرات وهي اللجنة التحضيرية للمؤتمر، ولجنة التنسيق وصياغة التوصيات أو القرارات التي يتوصل إليها المؤتمر.

وتشكل لجنة للصياغة عادة من أمين المؤتمر ومقرري اللجان المختلفة.

(٥) وسائل العمل في المؤتمرات :-

هناك العديد من الوسائل التي يمكن أن تستخدمها المؤتمرات لإنجاز أعمالها وكل مؤتمر له الحق في أن يختار الوسائل التي تتناسب مع أعماله إلا أن أهم الوسائل التي تستخدم في معظم المؤتمرات هي :-

أ - البحوث :-

يعد المتخصصون بحوثاً في الموضوعات المراد بحثها ومناقشتها في المؤتمر، وتقدم هذه البحوث في الاجتماعات العامة للمؤتمر أو في اللجان المختصة التي يشكلها المؤتمر.

ب - الاجتماعات :

وتعتبر الاجتماعات من أهم وسائل المؤتمرات عن طريقها يمارس المؤتمر نشاطه وقد تكون هذه الاجتماعات عامة لكل المشتركين في المؤتمر، وقد تكون لاجتماعات خاصة بلجان المؤتمر.

ج - المناقشات :-

وتعتبر المناقشات الوسيلة التي يستخدمها المؤتمر في اجتماعاتهم العامة، أو في اجتماعات اللجان إذ تناقش الموضوعات الأساسية للمؤتمر في الاجتماعات العامة وتناقش الموضوعات الفرعية المتخصصة في لجان الاجتماعات.

د - المطبوعات والوسائل البصرية :-

وتستخدم كوسائل لتوضيح الموضوع أو المسألة التي يبحثها المؤتمر أو بعض جوانب منها.

(٦) مراحل المؤتمرات :-

تمر المؤتمرات في ثلاثة مراحل رئيسية هي مرحلة الأعداد ومرحلة انعقاد، ومرحلة المتابعة ونتناول كل مرحلة من هذه المراحل بالتوضيح :

(١-٦) مرحلة الأعداد للمؤتمر :

وهي المرحلة التي تسبق موعد انعقاد المؤتمر ويتم خلالها :

١ - تحديد هدف أو أهداف المؤتمر.

- ب - تحديد البحوث والدراسات التي تقدم في المؤتمر، وتكليف المتخصصين بأعدادها.
- ج - وضع شروط العضوية ودليل عمل اللجان ونظام الجلسات.
- د - يحدد موعد المؤتمر ومكانه ومدته.
- هـ - عمل الإعلام اللازم بالمؤتمر وتجهيز المعارض والأفلام السينمائية اللازمة.
- و - اختيار القادة والخبراء الذين يمكن الإستعانة بهم وأخطارهم بذلك.
- ز - توجيه الدعوة لأعضاء المؤتمر موضعاً فيها موعد ومدة ومكان انعقاد المؤتمر والموضوعات التي سوف تبحث فيه. إلى غير ذلك من الأعمال التحضيرية للمؤتمر.

٦-٢) مرحلة انعقاد المؤتمر :-

وفي هذه المرحلة يتم الآتي :-

- أ - افتتاح المؤتمر وغالباً ما يكون ذلك في أجتاع عام يبدأ بمشكلة الافتتاح يليها أحد كبار المسؤولين أو كبار القادة في المجتمع.
- ب - يعقد المؤتمر عقب ذلك أجتاعاً عاماً أو أكثر لاقاء البحوث والدراسات عن موضوعات المؤتمر.
- ج - ثم تعقد اللجان أجتاعات خاصة بها، ويقوم كل منها بمناقشة موضوع أختصاصها أو موضوع يحدد لها بالمؤتمر. وتخرج كل لجنة بتوصيات أو مقترحات تتعلق بالموضوع أو الموضوعات التي قامت ببحثها ومناقشتها.
- د - تسلم كل لجنة توصيلاتها ومقترحاتها للجنة للتنسيق وصياغة القرارات حيث تصيغ التوصيات أو المقترحات أو للقرارات سواء كانت عامة أو نوعية تمهيداً لمرضاها على المؤتمرين لإقرارها. أو لاختال تعديلات عليها.
- هـ - يختتم المؤتمر أعماله في اليوم الأخير لأتبعاده بقراءة التوصيات والقرارات

وتعديلها أو إضافة أو حذف بعضها وبعد إقرارها تلى كلمة الختام فى اجتماع عام ثم ينتهى للمؤتمر.

(٢-٦) مرحلة المتابعة :-

أ - أعداد مطبوعات المؤتمر التى تشتمل على (البحوث التى قدمت فى) المؤتمر / محاضر جلسات الاجتماعات العامة، واجتماعات اللجان، والتوصيات التى أصدرها المؤتمر وأرسالها لأعضاء المؤتمر أو غيرها للاطلاع على نشاط المؤتمر.

ب - تتولى الهيئة المشرفة على المؤتمر أو لجنة المتابعة المنبثقة من المؤتمر تبليغ التوصيات والمقترحات والقرارات إلى الهيئات المعنية بالأمر. ثم متابعتها للعمل على وضعها موضع التنفيذ.

٢- الوسائل اللفظية المكتوبة :-

١-٢ الخطابات :-

يمكن أن تعتمد المنظمة على الخطابات الشخصية للاتصال بالأفراد أو الجماعات وهنا تظهر أهمية الأسلوب الذى تكتب به هذه الرسالة والذى قد يكون من شأنه التأثير على أفراد المجتمع تأثيرا قد يجلب معه التشجيع المالى أو الأدبى أو عكس ذلك - والخطابات يجب أن تكون ذات أسلوب واضح صريح قوية التعبير كما يجب الاقلال ما أمكن من الخطابات المطبوعة إذ المشاهد أنها ضعيفة الأثر ولا تلقى من الجمهور اهتماما - وهناك نواح أخرى كثيرا ما تغفلها وإن كان من الواجب مراعاتها كالدفقة فى كتابة العناوين والأسماء.

٢-٢ النشرات :-

تختلف هذه عن الخطابات في كونها لا تعبر عن رأى شخص معين وإنما تحمل رسالة المنظمة بوجه عام لما الخطاب فإنه ينقل وجهة نظر محددة وتختلف الأغراض التي تصدر النشرات من أجلها فبعضها يقصد منه الأعلام عن المنظمة أو القيام بحملة لجمع للتبرعات أو الدعوة لفكرة معينة - ويجب أن يراعى في أعداد هذه النشرات :

(أ) أن تكون مناسبة من حيث الحجم والطباعة.

(ب) أن تكون واضحة الأسلوب والأغراض.

(ج) استعمال الألوان والاحصائيات والرسوم البيانية يعطى فكرة واضحة يسهل على القارئ استيعابها.

(د) تجنب الإسراف في أعداد هذه النشرات.

(هـ) مراعاة مستوى الجمهور.

وتتكون النشرة من صفحة واحدة أو عدة صفحات (١-٣) مبنية أو مكتوبة في حجم ورق الكتاب العادي وذات غلاف أو سطح كبير من الورق في طيات "مطويات" تسهل حملها ومراجعة ملفيها من موضوعات وتوزع عادة بالمجان على أصحاب المصالح المرتبطة بالجهة التي تصدرها عن طريق البريد أو أثناء المناسبات المختلفة.

وتعالج النشرة موضوعات دقيقة تهتم العاملين في المنشأة مثل : معلومات عن المستجدات في ظروف المنشأة أو الاختراعات الجديدة أو تعليمات لتنظيم العمل في المنشأة أو أنباء عن مناسبات خاصة تهتم أعضاء المنشأة. أو خطط جديدة كما يمكن أن تتناول بعض الاستثمارات الجديدة والإنجازات والأعمال التي تمت في مراحل سابقة. والنشاط الثقافي والرياضي والاجتماعي والترفيهي. والبارزون من العمال والموظفين في الإنتاج والأداء وغير ذلك من الموضوعات التي تدعم ثقة الجمهور في المنشأة.

(١) أنواع النشرات :-

(١-١) وفقا لمعيار الدورية تنقسم الى :

أ - نشرات دورية :-

وهي التي تصدر كل فترة زمنية محددة وهذه ينبغي أن تحمل اسما معينا وتصدر في حجم وشكل واحد تقريبا وفي مواعيد منتظمة.

ب - نشرات غير دورية :-

ترتبط بالظروف والمستجدات ودون ارتباط بموعد منتظم لصنورها. فقد تصدر في مناسبات معينة أو لإعلام العاملين بما يستجد من تشريعات أو سياسات أو مواقف طارئة.

(٢-١) وفقا للتمط التحريري السائد بالنشرة :

تنقسم إلى أنواع عديدة أهمها :-

نشرة إخبارية : تهتم بتقديم الأخبار عن التطورات المختلفة بالمنشأة.
نشرة مصورة : وهي عبارة عن مجموعة من الصور الفوتوغرافية المرتبطة بحادثة أو مناسبة.

نشرة ملخصة : تصاحب خطابا أو تقريرا معينا أو تتضمن عرضا ملخصا له.

نشرة تحليلية : تركز على التفاصيل الفنية في موضوع معين.

٢-٢ صحف الحائط :-

وتعتبر هذه الوسيلة من وسائل الاتصال اللفظية المكتوبة التي تستخدم في كثير

من المؤسسات والهيئات المختلفة ومن أمثلتها : الجماعات المختلفة فى المدارس حيث تستخدمها لتعبير بها عن الجماعات وأنشطتها.

وتتكون صحيفة الحائط من صفحة واحدة ذات مساحة تتراوح عادة بين ٧٠ × ٩٠ سم وتضم هذه الصحيفة معلومات واخبار وارشادات وتوجيهات تهم اعضاء الجماعات أو اعضاء مؤسسة معينة أو تهم العاملين بهذه المؤسسة. وغالبا ماتكون صحيفة الحائط موجهة الى الاعضاء أو العاملين داخل المؤسسة أكثر من اهتمامها بالجمهور الخارجى.

كيفية تنظيم وإعداد صحيفة الحائط :

أ - ان يحدد الهدف أو الاهداف التى يراد تحقيقها عن طريق هذه الوسيلة اذ ان شكل الصحيفة وماستضمنه من موضوعات وابواب تتوقف غالبا فى ضوء هذه الاهداف، فاذا كان الهدف هو تعريف اعضاء جماعة الانذار بالانذار واهدافه ووسائله. فيمكن ان تتضمن الصحيفة موضوعات عن الانذار واهميته. وإذا كان هناك أكثر من هدف فمن الافضل ان تأخذ هذه الصحيفة صفة الدورية والانتظام فى اصدارها. وان تقسم الصحيفة الى موضوعات يحقق كل منها هدف من الاهداف المحددة لها.

ب - تحديد اسم مناسب للصحيفة يعبر عنها ويرمز لها.

ج - تحديد الموضوعات التى ستتاولها الصحيفة على ان تكون هذه الموضوعات تهم الجمهور الذى ستوجه اليه هذه الموضوعات، كما ينبغى ان يراعى ان لا تستغرق هذه الموضوعات من القارئ وقتا طويلا.

د - ان تتولى الجماعة المخصصة باعداد هذه الصحيفة جمع المعلومات عن

الموضوعات التي سنتناولها الصحيفة مستخدمة في ذلك العديد من الوسائل سواء بالمقابلات الشخصية مع بعض المسؤولين، أو بالرجوع الى بعض المطبوعات والكتب والسجلات الدورية.

هـ - ان تكتب هذه الصحيفة بأسلوب يتناسب مع القارئ* الموجهة اليه، وان تكون الكتابة على خطوط مستقيمة وبخط واضح ويراعى عدم ازحام المساحات، والاستعانة بالالوان ما امكن ذلك، وتدعيم الموضوعات برسوم وصور لجذب انتباه القارئ*.

و - ينبغي وضع الصحيفة على ارتفاع مناسب وفي مكان مطروق والا تستمر في عرضها فترة طويلة بل ينبغي استبدالها كل فترة محددة ولتكن اسبوع.

ثانيا : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية :-

وهي تشمل جميع الوسائل التي لا تعتمد أساساً على الرمز في توصيل الفكرة أو المعنى المطلوب إلى المستقبل ولكنها تشمل الوسائل التي تمكن الأفراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشيء ذاته أو مايشبه هذا الشيء*.

وهذه الوسائل متعددة ومتنوعة فمنها الرحلات والمعارض والتلفزيون التعليمي والحاسب الآلى وغيرهما من الوسائل التي تدرج تحت هذه المجموعة من الوسائل. وهذه الوسائل لديها القدرة على تمكين الفرد أن يشعر بمايرغب فهمه أو تعلمه مستخدماً في ذلك حاسة أو أكثر من حواسه.

(١) مميزات الوسائل السمعية والبصرية :-

أ - تتميز هذه الوسائل بتعدد أنواعها وأشكالها بما يتيح الفرصة لاختيار أو استعمال الوسائل التي تتناسب وزيادة الاهتمام والتشويق.

- ب - تقدم أساساً حسياً لما يرغب في التعرف عليه أو دراسته والتفاهم بشأنه.
- ج - تتيح الفرصة لنشاط الفرد وإيجائيته، وكلما بذل الفرد دوراً إيجابياً فى عملية التعليم كان ذلك أفضل.

(٢) عيوب الوسائل السمعية والبصرية :-

- أ - بعض هذه الوسائل لا يصلح منفرداً دون موجه يستعملها، فهى وسائل مساعدة فى التأثير على المستقبل.
- ب - هذه الوسائل تحتاج إلى توفر مهارة ودراسة فيمن يستعملها وبدونها تصبح هذه الوسائل عديمة الجدوى.
- ج - قد يواجه الأخصائى الاجتماعى صعوبات شتى فى توفير مثل هذه الوسائل.
- د - بعض هذه الوسائل مرتفع التكاليف مما يصعب الحصول عليه.

(٣) قواعد اختيار الوسائل السمعية والبصرية :-

- أ - أن تتوافق الوسيلة مع الغرض الذى تسعى إلى تحقيقه منها فالأفلام المتحركة مثلاً تصلح لتقديم المعلومات التى يكون عنصر الحركة أساسياً فيها بينما تنفى الصور والأفلام الثابتة بالغرض إذ لم تكن الحركة مهمة فى الموضوع.
- ب - صدق المعلومات التى تقدمها الوسيلة ومطابقتها للواقع، فالخرائط المدرسية السياسية يجب تجديدها باستمرار بسبب استقلال بعض الدول واتحاد دول مع بعضها.
- ج - مناسبة الوسائل لأعمار المستقبلين ومستوى ذكائهم وخبراتهم السابقة.
- د - أن تكون الوسيلة فى حالة جيدة من حيث الصوت والصورة.
- هـ - أن تساوى الوسيلة الجهد والمال الذى ينفق للحصول عليها، وينبغي أن يكون العائد من استخدامها متناسباً مع ما ينفق عليها.

و - أن تتناسب الوسيلة مع التطور العلمى والتكنولوجى لكل مجتمع.
 وفيما يلى عرض لبعض الوسائل السمعية والبصرية التى يمكن أن تفيد
 الأخصائى الاجتماعى فى عمله :

١- الأشياء

وهى الحقيقة ذاتها بكل عناصرها الخاصة والبيئة كما هى فى الطبيعة.
 المعروف أن الشئ يتكون عادة من أجزاء كثيرة مرتبة، ومنظمة بشكل ما، وموجود
 بهيئة معينة ذات صفات أو سمات محددة. وهذه الأشياء تتحدد كوسائل حسب أهداف
 الفرد أو الجماعة أو المؤسسة. فإذا كان هدف الجماعة هو معرفة عمل صحيفة حائط
 أو كتابة خطاب أو عمل محضر اجتماع أو معرفة أدوات لعبة معينة أو شكل ملعب
 رياضى أو ما تستخدمه أسرة ريفية معينة من ملابس أو حجم السد العالى أو مجمع
 الحديد والصلب أو مطار القاهرة الدولى أو شكل أهرامات الجيزة أو حجمها أو خدمات
 المركز النموذجى لرعاية المكفوفين مثلا، بالاحتكاك مباشرة بما ترغب فى معرفته،
 عندئذ يقال أن الجماعة تدرس الشئ ذاته دون حواجز، ومن ثم يعتبر هذا الشئ وسيلة
 سمعية وبصرية فى هذه الحالة.

وقد أثبتت الدراسة العملية أن الاحتكاك بالأشياء أو الواقع ذاته فى بيئته دون
 تعديل أو تغير فى عناصره، وممارسته ودراسته، يعتبر من العوامل الرئيسية التى
 تساعد الفرد على فهم أفضل. ولذا نادى به الكثير من العلماء وشجعوا على اتباعه كلما
 كان ذلك ممكنا، وبصفة خاصة فى المواقف الجديدة على الأفراد. أى المواقف التى
 ليست لديهم خبرة سابقة عنها. فقد أكد قادة التربية أهمية الاحتكاك الشخصى بالحياة
 لأغراض تعليمية منذ سنوات بعيدة.

(١) مزايا التعامل مع الأشياء والحقائق :-

ويمكن تلخيص أهم مزايا التعامل مع الأشياء أو الحقائق ذاتها فيما يلي :-

(أ) أنها تعتبر خبرة حسية واقعية والتي ينظر إليها على أنها من أهم عوامل التعليم السليم، كما أنها تثير عند الفرد الشوق، والميل، والاهتمام بما يرغب في توجيهه إليه وفهمه وتعلمه.

والاشياء أو الواقع ذاته قد يكون ماديا أى يمكن مشاهدته وتناوله والاحساس به بصفة عامة : من أمثلة ذلك النباتات والحيوانات والمصانع والمواد الكيميائية والمباني والمواد الغذائية والملابس وأدوات الرياضة وغيرها.

وفى حالات أخرى قد يكون الواقع ذاته غير مادى أى لايمكن أن يكون دائما بذاته والاحساس به مباشرة مثل : القوانين والنظم السياسية والنظم الاقتصادية، التعاون والصدق والامانة والنظافة، وتحمل المسؤولية واحترام العمل واحترام شأنها كثنان عملية هضم الغذاء ليقوم بها الا الفرد نفسه، ولايفيد أن يقوم غيره بهضم طعامه بدلا منه.

(ب) توفر الفرص لاجابية الفرد، بمعنى أنه يمكن أن تتاح للفرد فرص للفحص والدراسة والتجريب لما يرغب فى فهمه مما يساعد على تحقيق هدفه. ويقال أن من أهم التغيرات التى طرأت على التعلم وطرقه فى العصر الحاضر تتلخص فى الانتقال من نشاط المدرس فى التعليم الى نشاط الفرد فى التعلم. ومن تفسيرات ذلك أن الفرد لايتعلم مثلا القراءة الا بمحاولة القراءة، ولايتعلم الكتابة الا بالكتابة، ولايحب الناس الا بالتصاله بهم، ولايتعلم الاعتماد على النفس الا اذا حاول ممارسة مواقف ومواجهتها بنفسه، وهكذا.

(٢) عيوب التعامل مع الأشياء والحقائق :-

(أ) كثرة التكاليف :-

فليس من المعقول أن تدرس جماعة ما نظم الاندية الريفية في دول العالم بأن تعيش فترة في كل منها لتقوم بدراستها على الطبيعة، ذلك لأن مثل هذا العمل سوف يستنفذ مبالغ طائلة، وفترات طويلة، وجهدا كبيرا قد لا يتحملة الفرد أو الجماعة أو المؤسسة التي ينتمون إليها.

(ب) الخطورة :-

بمعنى أنه من الخطر أن تطلب من أعضاء جماعة أن تصاب بمرض مثل الدفتريا أو الكوليرا لمعرفة أعراض هذا المرض ونتيجته، أو ما يشعر به المريض مثلا، أو تطلب من الجماعة أن تحتك بحيوان مفترس لمحاولة معرفة سعة الفم أو قوة عضلاته أو ملمسه.

(ج) البعد الزمني والبعد المكاني :-

هناك موضوعات مثل الحروب الصليبية، وموقعة العلمين، وحكم محمد علي، والازمنة الاقتصادية ١٩٢٩ وموقعه بنشواي أو ما يشبه من حقائق قد انتهت ومضى عليها الزمن، ومن ثم أصبح بيننا وبينها مسافة زمنية أي "بعد زمني" يجعل من الصعب معاشتها أو مشاهدتها أو دراستها كما كانت على الطبيعة.

ومن الامثلة أيضا أننا إذا رغبنا في دراسة واقعية ومعاشة الحياة في اندية الشباب في لندن والهند والدامارك مثلا، نجد أن هناك أكثر من صعوبة - علاوة على كثرة تكاليفها - تكف حجرة عشرة أمانا. من أهم هذه الصعوبات أن هذه الأشياء أو الحقائق موجودة في أماكن بعيدة جدا عن مكاننا أي "بعد مكاني" مما يتطلب وقتا وجهدا

ومالا ليس في استطاعتنا تديره.

(د) الندوة :-

أى عدم وجود الأشياء أو الحقائق، أو عدم توفرها فى الوقت الذى نرغبها فيه. لقد نرغب فى دراسة ثمار شجرة فاكهة معينة فى وقت لا توجد فيه مثل هذه الثمار. ومن الأمثلة أيضا أن نرغب فى دراسة ظواهر طبيعية أو اجتماعية كالفيضانات والبراكين والثورات واحتفالات الموالد، ومأشبه من أمور التى ليست متوفرة تحت أيدينا بصفة دائمة.

ولفضلنا عن ذلك نجد أن هناك صعوبات أخرى مثل كبر حجم الشئ أو صغره والحركة الداخلية، والسرعة والبطء، والتعقيد مما تجعل دراسة الأشياء ذاتها كما هى فى الطبيعة أمرا غير محتمل فى بعض المواقف. فى مثل هذه الحالات يمكن الاستعانة بوسيلة أخرى كالعينات أو النماذج أو أى نوع آخر من الأنواع التالية.

٢ - العينات :-

أن أحسن مكان لدراسة نبات ما هو فى مكان زراعته، وإذا بدا ذلك صعبا فى بعض الأحيان فإن الطريقة التى تلى ذلك هى إحضار عينات من هذا النبات وعرضها على تجمعات من الزراعيين، فبذلك يمكن للزراعيين رؤية النبات وملاحظة نموه واختبار حيويه وجذوره.

ويتوقف عدد ما تستعمله من هذه العينات فى شرحك وتعليمك على مدى قدرتك فى الحصول عليها، فيجب أن تتذكر دائما احتياجك من هذه العينات وتجمع العينات وتجمع منها ما يبدو ذو فائدة لك مثل عينات للحشرات والأعشاب والنباتات الطفولية

الضارة بالمزروعات أو نماذج النباتات العطرية والطبية أو إصابة أجزاء من النبات بنوع من الحشرات أو الأمراض.

وأحسن طريقة لتحضير عينات للنباتات الصغيرة مثل الحشائش أو الأعشاب هى تثبيتها على قطعة من الورق المقوى بواسطة الخيط أو الدبارة أو الورق للصاق وتكتب عليها اسم النبات.

٣- النماذج :-

ومنها النماذج المكبرة للحشرات الضارة والآفات التى تصيب الزراعات وأنواع الحشرات الناقلة للأمراض أو الديدان التى تصيب الإنسان أو الحيوان وكذا النماذج للمصفرة للمنازل أو الحظائر أو المراحيض للصحية أو حفر السماد ... وأيضاً نماذج الآلات الزراعية المحسنة.

ونذكر أن العرض والشرح بواسطة النماذج والعينات رغم فائدته فى تقريب المعلومة أو الحقائق إلى الناس إلا أنه لا يعادل المشاهدة الحقيقية فى الحقل وفى البيئة الطبيعية للشيء فإن ذلك أفيد دائماً.

٤- التمثيليات :-

وهى تعبير حركى، أو حركى صوتى لتقليد الواقع المراد معرفته أو دراسته أو مناقشته، وهذه التمثيليات الحركية تختلف عن حركات الإنسان العادية التى تلتى نتيجة استجابات شعورية أو لاشعورية، بمعنى أن الفرد حينما يعرض حركات، أو حركات وأصوات معينة لها هدف، وتشير إلى شعوره الذاتى، وتضعه فى بؤرة شعور الآخرين،

لكى يستحث بها مشاركتهم، تصبح هذه الحالة حركات معبرة Expressive gestures أو ما نطلق عليه "تمثيل".

وللتمثيل أشكال متنوعة بمجرد الحركات التلقائية الدالة التى يؤديها صاحبها فى أى مكان ودون اعداد سابق، وتنتهى بالمسرحية المرسومة المعدة التى يرتدى فيها الممثلون الملابس الخاصة ويلعبون ادوارهم على مسرح خاص مكتملى المناظر والادوات.

(١) مزايا التمثيليات :-

للتمثيليات مزايا متعددة ويمكن حصرها فيما يلى :-

أ - تجعل (الرسالة) سواء أكانت أفكارا أو معلومات أو حقائق أو مواقف أو مآهـو مطلوب معرفته وفهمه - أكثر فاعلية، حيث تتوفر المؤثرات الحسية التى تجعل المستقبل أكثر انتباها وتشوقا، وتدل له المعانى الغامضة ومن ثم يتحقق التأثير المطلوب كهدف لعملية الاتصال.

ب - تقرب الماضى الذى لايتسطيع الوصول اليه بذاته، وبحقائقه ومواقفه فترى مثلا.. قصة العبور ونعيش أحداثها.

ج - تختصر الوقت وتدمج الاحداث والمواقف غير المطلوبة، مما يتيح الفرص لفهم أعمق، وتركيز على العناصر المطلوب فهمها أو دراستها.

د - يعتبر البعض أن التمثيل من أهم الوسائل التى تستخدم لتحقيق الشفاء النفسى.. فقيام المرء بتمثيل إحدى التمثيليات أو قيامه بمشاهدتها يؤدىان - عادة الى خفض التوتر النفسى، وتخفيف حدة الانفعالات المكبوتة، وذلك عندما يندمج مع الممثل أو المتفرغ فى جو التمثيلية وينقص دورا محينا.

٨ - تهنيء الممثل فرمى التعبير عن شخصية معينة، وفي هذه الحالة ينمى نفسه، ويخرج عن ذاتيته، كما تتطلب منه التمثيلية التأمل في ذاته لكي يستطيع نقل الشخصية التي يمثلها.

و - تساعد الممثل أو المتفرج على السواء أن يشاهد موضوعات أو مشكلات تمس حياته الخاصة أو العملية، وقد تعالج أموراً يعاني منها الكثير.

(٢) أنواع التمثيل :-

تختلف التمثيليات من حيث بساطتها والاعداد لها ودرجة ثقافتها وأهدافها والامكانيات المستخدمة لتنفيذها، ومن أهم أنواعها :

التمثيل الصامت Pantomime ، والمسرحية Drama ، والأمسحراض التاريخي Pageant - وتمثل الانوار Role play ، واللوحات الحية والدمى والعرائس (ذات الخيوط) Puppetry .

ويمكن التعرض بالتفصيل لبعض هذه الانواع كمايلي :-

(١-٢) التمثيل الصامت Pantomime

وهو تعبير حركي صامت، ويفضل أن تصاحبه موسيقى ويعتمد على تعبيرات الوجه وحركات الجسم، ويستخدم هذا النوع من التمثيل لأغراض ترويحية أو تعليمية أو ربما علاجية.

(٢-٢) التمثيل المسرحي :-

وهي رواية سبق اعدادها وحفظت ادوارها ونسق أدائها وليس للممثل الحق في الخروج عن نصها - لفظيا، أو حركيا.

ويحتاج التمثيل المسرحي الى رواية مكتوبة وممثلين وملابس وأضواء ومؤثرات صوتية وديكورات ثابتة أو متحركة، ومسرح وغيرها من الادوات، وهذه المسرحيات متعددة الانواع، فمن حيث الاسلوب الادبي قد تنقسم المسرحية باللغة الفصحى، أو باللغة الدارجة (العامية)، أو مسرحية شعبية أو زجلية، ومن حيث زمنها التاريخي فتقسم الى مسرحية كلاسيكية، ومسرحية معاصرة ومن حيث الموضوع والهدف هناك تمثيلية عاطفية، وتمثيلية هزلية أو مضحكة، أو تمثيلية درامية، أما من حيث الاطار الفني فتقسم الى تمثيلية واقعية، أو رمزية، أو تمثيلية تجمع بين الواقعية والرمزية.

قواعد التمثيل المسرحي :

يعتمد التمثيل المسرحي على قدرة الممثل على التقمص، أي تقمص شخصية فرد من الذين تدور حولهم المسرحية، ويعتمد التمثيل على أسس وقواعد لا بد أن تراعى وهي كما يلي:

أ - القدرة على الفهم العميق للمعاني الظاهرة المستترة التي يتضمنها النص المسرحي، والتي قد يظهرها الحوار أو لا يظهرها بوضوح.

ب - القدرة على الاحساس والانفعال بهذه المعاني انفعالا يعتمد على ملكات التصور والتخيل والحس الوجداني.

ج - المهارة في التعبير عن الانفعال امام المشاهدين تعبيراً واضحاً سواء أكان التعبير

لفظياً (أى باستخدام الكلمات) أم غير لفظي (بتعبيرات الوجه والاشارات أو الحركات الجسمية). وكلما تمشت هذه التعبيرات مع طبيعة الدور الذى يؤديه الممثل كلما تحقق للمسرحية النجاح، واستطاع المشاهد أن يصل للمعنى المطلوب ومن ثم يتحقق الاتصال.

(٢-٢) تمثيل الدور Role-playing

هو مصطلح عام يرمز الى التمثيل التلقائى للمواقف التى تحتوى على العلاقات الانسانية، ولا يحتاج الى نصوص مكتوبة ودون تدريبات طويلة، وهو عنصر من الطريقتين الشاملتين اللتين يجذبهما الدكتور "مورينو" وهما "السوسيو دراما Socio drama " تمثل المشكلات الاجتماعية، و "السيكودراما Psycho drama " تمثيل المشكلات الشخصية.

(أ) مزايا تمثيل الدور :-

- ١ - يستخدم كأسلوب للتعليم أو التدريب لقدرته على إبراز صورة حقيقية للسلوك الانسانى، والعلاقات الانسانية، مما يصعب الحصول عليه باستخدام الطرق التقليدية الأخرى فى التعليم والتدريب.
- ٢ - وسيلة لتقديم مواقف ومشكلات العلاقات الانسانية، أو مواقف العمل فى المجالات المتعددة، وتصلح فى فصول الدراسة وحلقات التدريب والاجتماعات الاشرافية اذ تساعد الافراد على ممارسة المواقف بأنفسهم والوقوع فى الخطأ ومحاولة اكتساب مهارات وخبرات جديدة دون التعرض للخطر أو المشكلات المفاجئة التى تنشأ عن مواجهة الظروف الحقيقية والواقعية، ففي هذه البيئة الصناعية يحاول الفرد أن يصل الى سلوك جديد فى حضور زملائه فقط ويعيدا عن الواقع الذى يتعامل معه الفرد.

٣ - يقرب الواقع فيجعل الفرد فى مواقف شبه الواقع اذ يستطيع أن يعيش الدور وينفعل به، ومن ثم يستنبط كثيرا من الحقائق التى لا يستطيع بسهولة أن يصل الى معانيها من خلال استخدام الوسائل اللفظية.

٤ - يساعد على التعمق فى فهم مشاعر الآخرين حيثما يضع نفسه فى مواقفهم.

(ب) خطوات عملية تمثيل الدور :-

يقوم الممثل من هذه العملية بمساعدة الافراد (أعضاء الجماعة مثلا أو جماعة التدريب العملى - أو أعضاء اللجنة التى يعمل معها..) على أداء ادوارهم، ليندمجوا فى التمثيل بحيث يقدمون الشخصيات التى يصورونها بطريقة طبيعية، كما أنه يساعد جمهور المشاهدين على تحليل الموقف والتصرفات التى عرضت عليهم حتى ينمى لديهم التعمق والاستبصار فى فهم الموقف، ويؤيد من خبراتهم فى كيفية مواجهته أو التعامل خلاله.

(ج) خطوات تنفيذ تمثيل الدور :-

(١) - تعريف الموقف أو المشكلة وتحديدها :-

ويقوم المشرف على تنفيذ الدور بالتعاون مع الجماعة على تحديد المواقف التى ترغب من خلالها اكتساب الخبرة والمهارة، فقد تختار جماعة التدريب العملى موقف بين عميل وأخصائى اجتماعى خلال المقابلة أثناء تطبيق الأخصائى لشروط المؤسسة، أو موقف لأخصائى مع جماعته خلال مساعدتهم على اتخاذ قرار بشأن مشروع أو برنامج معين.

(٢) - تهيئة الموقف :-

فى هذه المرحلة يقوم المشرف بمساعدة الافراد على تهيئة الموقف من خلال رسم الموقف وتحديد مسؤوليات كل من المشتركين فى التمثيل.

(٣) - توزيع الادوار :-

يتفق مع الاعضاء الذين لديهم استعداد للتمثيل، ثم توزع الادوار عليهم، ويصفى عامة أن يكون اختيار هؤلاء على اساس قدرتهم على اجادة تمثيل الدور دون تهييب للموقف.

(٤) - التلخيص واثارة الانفعال :-

يتم فى هذه المرحلة تلخيص الموقف أو المشكلة للممثلين ودور كل منهم، وقد يكون ذلك على افراد. كما يجب عرض الموقف على باقى اعضاء الجماعة لكى يتعرفوا على مايجب ملاحظته ومراقبته، أما بالنسبة للممثلين فيمكن أن يهينوا انفسهم أنفعاليا بالتحدث معا عن أدوارهم.

(٥) - التمثيل :-

حيث يودى للمتلون ادوارهم كما رسمت لهم، دون الخروج عن الموقف الذى حدد لدراسته وفهمه.

(٦) - وقف التمثيل :-

يستمر تمثيل الموقف فترة معينة، ويجب وقف التمثيل فى الحالات التالية :-
(أ) حينما يستعرض مايكفى من السلوك بما يتيح الفرص لتحليل الموقف المعروض.

- (ب) حينما يستطيع المشاهدون استنباط ماسوف يحدث لو استمر التمثيل.
 (ج) يقع الممثلون فى مأزق نتيجة لابتعادهم عن الشخصيات المرسومة لهم.
 (د) نصل الى النهاية الطبيعية للموقف.

(٧) - تحليل المشهد التمثيلي :-

فى بعض الاحيان تبدأ المناقشة والتحليل مع الممثلين أنفسهم باستعراض ملاحظاتهم الاولى عن لطباعاتهم الشخصية الخاصة بأدوارهم وأدوار الآخرين، وقد يتدخل المشرف أو المسئول عن ادارة التمثيل بتوجيه الاسئلة لهم أمام المشاهدين، وفى احيان أخرى تبدأ المناقشة عن طريق المشاهدين، على أن يراعى أن لا تكون المناقشات حول اجادة الممثلين لادوارهم، بل ينصب الاهتمام على الموقف ذاته.

(٨) - تثبيت الدروس المستفادة :-

من خلال المناقشات يمكن أن نصل الى استخلاص الحقائق والمعلومات التى ترمى الى تطوير خبرة الجماعية بالنسبة للموقف ويمكن عقب المناقشات اعادة التمثيل مرة أخرى بعد اجراء التعديلات التى تم مناقشتها حتى تثبت الدروس المستفادة.

٥ - الرحلات :-

أن الرحلات كاحدى محتويات البرامج وسيلة وليست هدفا فى حد ذاتها، لان الهدف يكمن فيما يحصل عليه عضو الرحلة من خبرات ومهارات حين ينتقل من مكان الى مكان، ليزداد علما، أو يكتسب خبره، أو يستمتع بما فى الطبيعة من جمال ومتعة. وأهم هذه الخبرات اعتماد الفرد على نفسه عن طريق المشاركة فى أداء

الخدمات لمجموع والقيام بخدمة نفسه بنفسه، كما أنها تساعد على تكوين الشخصية الاجتماعية عن طريق اتصال الفرد بغيره فى بيئات مختلفة ذلك الاتصال الذى يجعله متكامل الشخصية، وينمى قدراته، ويكسبه معارف وصداقات جديدة.

(١) أغراض الرحلات :-

أ - الرحلات وقت طيب يشعر فيه الاعضاء الى حد كبير بالتححرر والانطلاق والراحة النفسية، ولذلك فهي وسيلة لشغل وقت الفراغ.

ب - توفر الرحلات الفرصة للمشاركين فيها أن يكتسبوا الخبرات الجماعية عن طريق مناقشة الاعضاء لاختيار الرحلة ومكانها، وقيمة اشتراكها وتنظيمها، وتوزيع المسؤوليات المتعلقة بها عليهم.

ج - تزود الرحلات الاعضاء بالمعلومات التى تعمل على اتساع دائرة ثقافتهم ومعلوماتهم، كما تثير وتنمى فيهم دوافع الاستكشاف وحب الاستطلاع والبحث عن الحقيقة.

د - تتيح الرحلات الفرصة لتدريب الاعضاء على الخلق والابتكار عن طريق تفاعلهم مع الطبيعة ومناقشتهم لما شاهدوه فى أثناء الرحلة.

هـ - تساعد الرحلات الاعضاء على التعرف على مجتمعهم ومختلف بيئاته والوقوف على مشكلاته واقتصادياته وامكانياته.

و - تتيح الرحلة الفرصة للاعضاء على التعبير عما فى نفوسهم، وتظهر ميولهم ورغباتهم، وبذلك تكون الرحلة فرصة طيبة تساعد الاخصائى على زيادة تعرفه على اعضاء الجماعة ومساعدتهم على احسن وجه ممكن.

ز - تج الرحلات الفرصة لتدريب اعضائها على التعاون وتحمل المسؤولية وذلك فى اثناء تنفيذ برامجها التى تتطلب اشتراك وتعاون الاعضاء المشاركين فيها ومجهوداتهم.

ح - الرحلات وسيلة مهمة لتنمية العلاقات بين اعضاء الجماعة والاختصاصي وبين الاعضاء بعضهم البعض، وبين الاعضاء كجماعة والجماعات الاخرى فى المؤسسة.

(٢) أنواع الرحلات :-

تتعدد أنواع الرحلات بالنسبة لاهدافها وأغراضها، ويمكن حصر أنواع الرحلات فى الآتى :-

(١-٢) الرحلات العلمية :-

وهى الرحلات التى تهدف اعضاؤها الى دراسة مباشرة لناحية من النواحي كدراسة احدى البيئات الريفية أو الصناعية، أو دراسة بعض النباتات باحدى المناطق، وهكذا تتعدد اتجاهات الرحلات العلمية حسب تخصص القائمين بها ودراساتهم، وهى تساعد الاعضاء على اكتساب الكثير من الخبرات العلمية علاوة على ما يستمتعون به من قضاء وقت طيب، وصحبه ذات علاقات اجتماعية طيبة.

(٢-٢) الرحلات الثقافية :-

وهى الرحلات التى يهدف اعضاؤها الى التزود بالمعلومات المختلفة التى تزيد من ثقافتهم وتوسع آفاقهم لنواح جديدة، كزيارة المتاحف والمصانع الاثرية والمشروعات العمرانية

(٣-٢) الرحلات الرياضية :-

وهى الرحلات التى تحتاج الى مجهود بدنى كبير نوعا، كالرحلات التى تكون فى المناطق الصحراوية، أو الجبلية، ويتمتع فيها الاعضاء بمشاهدة المناظر الطبيعية

الجميلة بجوار المجهود الجسمي الذي يبذلونه.

(٢-٤) الرحلات الترويحية :-

وهي الرحلات التي تعتمد اساسا على قضاء وقت مريح يسعد فيه الاعضاء بتغيير مؤقت في حياتهم، كزيارة الحدائق والمصايف والمشاتي وهي تساعد على الراحة النفسية والاستجمام.

وعلى الرغم من أن الصبغة العامة للرحلات تجعلنا نسميها رحلة علمية أو ثقافية أو ترويحية، إلا أنه من النادر أن يقتصر برنامج الرحلة على نشاط دون الآخر، فالرحلة الثقافية تتخللها النواحي الترويحية في حين أن الرحلة الترويحية يضم برنامجها في كثير من الاحيان النواحي الثقافية وهكذا.

هذا، وقد تكون الرحلات قصيرة أو طويلة، فالرحلات القصيرة هي التي تنتهي في نفس اليوم والتي تكون قريبة من محل الإقامة، وهذه تكون بمثابة جولات قصيرة للترويح، أو زيارة متحف أو مصنع أو مشروع لا يتطلب وقتا طويلا، أما الرحلات الطويلة، فهي الرحلات التي تستغرق أكثر من يوم، وكذلك الرحلات الطويلة إلى البلاد البعيدة، وهي تتطلب اعداد وتنظيما، كاتخاذ الاجراءات للإقامة في المعسكرات أو بيوت الشباب أو غيرها، تدبير التغذية والزيارات وغير ذلك من ترتيبات تحتاج إلى اتصالات خاصة.

كما أن الرحلات قد تكون داخلية أو خارجية، فالرحلات الداخلية هي الرحلات التي تكون داخل الحدود الجغرافية لجمهورية مصر العربية وقد تكون قصيرة أو طويلة، وهي تهدف إلى تعرف الأفراد على بلادهم وطبيعتها ومواردها وحاجتها، وذلك بالإضافة إلى فوائد الرحلات الأخرى وكلما عرف الفرد بلده كلما زاد حبه وولائه لها، أما الرحلات الخارجية فهي الرحلات التي تكون إلى البلاد العربية الشقيقة، أو إلى

البلاد الأوروبية للتعرف على هذه البلاد وأهلها والوقوف على عاداتهم وتقاليدهم وثقافتهم في بلادهم، كما أنها مثار للدعاية الطيبة لجمهور مصر، ولذلك عن طريق اختلاط أعضاء هذه الرحلات بغيرهم من شعوب البلاد الأخرى وذلك بالإضافة إلى فوائد الرحلات الأخرى.

(٣) دور الاختصاصي في الرحلات :-

الاخصائى هو المسئول الأول عن تنفيذ الرحلة وتحقيق أهدافها وخط سيرها وتنفيذ برامجها وتعليماتها، وتحتاج مهمته لخبرة خاصة وتدريب سابق، وينحصر دوره في الآتى :-

(١-٣) اعداد الرحلة :-

وعلى الاختصاصي في هذه المرحلة مراعاة الآتى :-

- أ - لابد وأن تتبع الرحلة من رغبات الاعضاء ونشاطهم، وأن تتناسب مع قدراتهم المالية.
- ب - يجب على الاختصاصي أن يساعد الاعضاء على اختيار الرحلات الخاصة بالبيئة المحلية أولاً، ومافيها من معالم وحياة، وفنون شعبية.
- ج - يجب على الاختصاصي مراعاة اعمار الاعضاء وثقافتهم وجنسهم ومناسبتهم للرحلة التي يراد القيام بها.
- د - لابد من وجود غرض واضح محدد للرحلة ويعرفه الاعضاء.
- هـ - يجب أن يعمل الاختصاصي على اعداد لرحلة قبل موعدها بوقت كاف، وكل مجهود يبذل في الاعداد يوفر مجهودا كبيرا في اثناء القيام بالرحلة نفسها.
- و - يجب على الاختصاصي أن يساعد الاعضاء على تحديد مكان وموعد قيام الرحلة،

وكذلك عودتها، حتى يعرفها ويحترمها الاعضاء أنفسهم.

ز - يجب على الاخصائي أن يأخذ موافقة أولياء أمور الاعضاء كتابة على القيام بالرحلة قبل اجرائها، وبخاصة اذا كان الاعضاء صغار السن، كما يجب أن يخطرُوا بموعد قيام الرحلة وعودتها.

ح - يساعد الاخصائي الجماعة على توزيع مسئوليات الرحلة على الاعضاء ويتضمن ذلك جمع الاشتراكات، وشراء الطعام، واحضار الادوات وعمل الاتصالات لطلب التصريح وعمل التسهيلات حسب الحاجة اليها، مع مراعاة أن تتناسب المسئوليات مع قدرات الاعضاء، والا اضطر هو الى تحمل المسئولية والقيام بما هو مطلوب.

ط - يجب على الاخصائي ان يساعد الاعضاء على وضع وتنفيذ برنامج الرحلة، والبرنامج في الرحلة هو العمود الفقري الذي يتوقف عليه نجاحها أو فشلها، ويجب مراعاة الآتي في برنامج الرحلة :-

(١) ترتيب اماكن الزيارة وتحديد مواعيدها.

(٢) ترك بعض الوقت لراحة الاعضاء وغذائهم... الخ.

(٣) يشمل الجانب الترفيهي للبرنامج الآتي :-

أ. برامج السمر، وتعد اعدادا مناسبة لكل رحلة من حيث المكان والامكانيات المختلفة.

ب. ألعاب التسلية.

ج. المسابقات.

د. الألعاب الرياضية والمباريات، ويشترط أن تكون مناسبة لمكان الرحلة ولسن

الاعضاء وجنسهم.

هـ. الهوايات الخاصة - حيث يترك للاعضاء في الرحلة فرصة لاشباع هواياتهم

الخاصة، كالرسم والتصوير، وجمع ما يوجد في مكان الرحلة، كالصخور وأوراق

الاشجار والبذور... الخ.

(٢-٣) تنفيذ الرحلة :-

وعلى الاختصاصي في هذه المرحلة مراعاة الآتي :-

أ - يحسن بالاختصاصي ان يلقى نظرة فاحصة لخبرة قبل القيام بالرحلة مباشرة، فيلاحظ هل يوجد أحد مريض؟ وهل الزى مناسب؟ وهل للتأمين والادوات كافية؟ ثم يتم على الاعضاء، ويخلص لهم الغرض من الرحلة، ويحدد مسئولية الاعضاء الملقاة على عاتقهم ليعرفوها قبل القيام بالرحلة، ويؤكد للاعضاء أهمية السلوك الحسن، ويذكر لهم شروط الامان التي تراعى في أثناء الرحلة متعا للحوادث والاضطراب.

ب - لامانع من الغناء الجماعي في الطريق المناسب أو السيارات أو القطار وعند المرور في الشوارع يراعى تغادي لخطار المرور، وفي أثناء الطريق يمكن للاختصاصي شرح المعالم الهامة، ولا بد أن تعبر الجماعة دائماً مع بعضها، وعليه مراعاة للبرنامج الموضوع وتنفيذه بدقة ومرونة، وإذا ماتوقع الاختصاصي تأخر الرحلة عن موعد عودتها لسبب قهري، وجب عليه أن يخطر المؤسسة بأسرع مايمكن حتى يمكن اخطار أولياء أمور الاعضاء وطمانتهم.

ولاشك أن نجاح الرحلة يتوقف الى حد كبير عى مهارة الاختصاصي وتعاون الاعضاء معه حسب استعدادهم وقدراتهم على هذا التعاون الذي يخلقه هو فيهم.

ويجب أن يكون الاختصاصي على درجة كافية من المرونة بحيث يستطيع التكيف والتصرف في تنفيذ البرنامج كلما تاحت الفرصة حتى يلمسوا العمل بأنفسهم ويخلق فيهم القدرة على القيادة والتعاون واحترام نظم الرحلة وعليه قبل كل شيء أن يتخذ الاسلوب الديمقراطي كوسيلة في تعامله مع الاعضاء.

(٣-٣) تقويم الرحلة :-

يجب على اختصاصي الجماعة أن يساعد الاعضاء على تقويم الرحلة ويشمل

تقوم الرحلة جانيين، أولهما .. جانب البرنامج ومحتوياته والطريقة التي تم بها تنفيذه خلال الرحلة، وذلك بالقياس إلى البرنامج الموضوع أساساً لذلك، أما الجانب الثاني .. فوشمل الاعضاء المشتركين في الرحلة من حيث سلوكهم للفردى والجماعى، واشتركهم فى البرنامج واستجاباتهم له ومدى تعاونهم وتحملهم للمسئوليات التي لقيت عليهم، وكذلك تصرفهم فى المواقف التي مرت بها الرحلة.

ويجب على الاخصائى ان يرسل خطابات شكر لكل من ساعدهم وقدم لهم الخدمات المختلفة فى اثناء الرحلة، وعليه أن يخطر الجماعة بذلك، كما يجب أن يكون للرحلة امتداد داخل المؤسسة مثل : إقامة معرض لما جمعه الاعضاء من العينات والصور والرسوم فى اثناء الرحلة، أو غير ذلك.

٦ - المعرض :-

تتاح الفرصة للمنظمات الاجتماعية للاشتراك فى بعض المعارض وخصوصاً الذى يلحق منها بالمؤتمرات الاجتماعية ولا يشترط أن يكون للمنظمة بعض الانتاج ليعتني عرضه فان نشاط الهيئة يمكن أن يوضح بالخرائط والرسوم البيانية والجدول والنماذج المختلفة. هذا وقد اتضح بالتجربة أن النماذج التوضيحية أبعد أثراً من الصور كما أن النماذج المتحركة أقوى أثراً من الثابتة كما يجب أن يوضح كتابة المقصود من كل صورة أو رسم. ويقعد فى القاهرة كل عام مؤتمر للعمل الاجتماعى ويقام بهذه المناسبة معرض لمنجات الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية ويمكن أن تكتمل الفائدة منه لو زود بالرسوم والبيانات الايضاحية عن نشاط هذه الهيئات. ومهما كانت الوسيلة التي تتبعها المنظمة فى نقل رسالتها الى أفراد المجتمع فانه يتعين عليها أولاً أن تحدد ماتريد أن تنقله من نشاط المنظمة أو جهودها أو مشروعاتها الى الجمهور، وتجد مادة وفيرة لهذا من ملفاتها ومحاضرات جلسات لجانها المختلفة وبحوثها،

ولذلك يجب أن يوجد بكل منظمة ملفات خاصة تضم كل ما يصح نشره على الجمهور يلجأ إليها للاستعانة بها في الوقت المناسب لما للبيانات الأخرى التي تحتاج إليها والتي لا تتصل بالمنظمة ذاتها فيمكن الحصول عليها من المكتبات العامة والصحف والمتاحف أو الأفراد أنفسهم - ويجب في جميع الحالات أن نراعى مايتى :-

(أ) أن البرامج الضعيفة من شأنها الإقلال من اهتمام الجمهور ومساعدته العاجية والروحية والمعنوية لمشروعات الإصلاح الاجتماعى المختلفة.

(ب) يجب على كل عضو من المنظمة أن يشترك في اعداد البرامج سواء في ذلك المنظم أو المشرف أو الباحث الاجتماعى أو الاختصاصى.

(ج) تصميم هذه البرامج يحتاج الى دراسة ومهارة وخبرة.

(د) برامج النشاط الاجتماعى وبرامج اتصال المنظمة بالمجتمع كل لا يتجزأان.

(هـ) يجب مراعاة ملائمة البرامج للبيئة المحلية فما يناسب البيئة المصرية لا يلائم إطلاقا البيئة الفرنسية.

(و) البرنامج الملائم لا يستند الى التقالى والمبالغة أو للتواضع والإقلال من شأن الجهود التي تبذل بل يستند الى الحقائق دون غيرها.

(ز) يجب أن تكون سياسة المنظمة بعيدة المدى تنظر الى المستقبل البعيد تفكر فى الحاضر وتستفيد من الماضى وتعمل للمستقبل.

(ح) فى الدعوة لبرنامج معين أو للنشر عن منظمة معينة يتعين الابتعاد عن تحقير هيئة من الهيئات أو الافلال من جهودها ونشاطها.

(ط) كما يجب فى جميع الأحوال الانجهد جهود الأفراد والهيئات التى تؤدى خدمات ممتازة بل يجب الاشادة بها دائما وفى هذا تنشيط لروح التعاون الصادق.

٧ - الرسوم :-

تعد الرسوم ضمن الوسائل الممنجية والبصرية لانها تقدم اساسا حسيا بصريا يمكن أن يساعد على توضيح الافكار والحقائق كالشكل والتركيب والحجم والنسب والعلاقات وتضم الرسوم انواعا كثيرة من بينها :-

(١) الرسوم البيانية وهذه بدورها تشمل :-

(أ) الاعمدة البيانية : وهى خطوط مستقيمة تتساوى فى القاعدة وتختلف فى الارتفاع حسب المقدار أو القيمة التى تمثلها ويعرض هذا النوع العلاقة بين حقيقتين أو أكثر .

(ب) الصور البيانية : وتمثل فيها الاعداد بالصور أو الرسوم.

(ج) المساحات البيانية : مثل الدائرة أو المربع أو المستطيل أو المثلث.

(د) الخطوط البيانية المستقيمة والمنكسرة والمنحنية.

(٢) الكاركاتير :-

ويستخدم لتوضيح بعض الافكار أو لمحاربة عادة سيئة ومن المهم أن يكون الرسم واضحاً ومعبراً أو مناسباً للعملاء وبيئتهم.

(٣) الخرائط :-

ويفيد في تحديد وتوضيح المواقع والاتجاهات والارتفاعات والمساحات وتشمل منضدة الرمل والخرائط البارزة والكرات الارضية الخ.

(٤) اللوحات :-

وتتضمن معلومات أو البيانات مثل اللوحة التي توضح انواع الخدمات في مؤسسة ما.

٨ - الصور المتحركة

من الوسائل التي تدخل في هذا النوع، الافلام السينمائية، والبرامج التلفزيونية، وأشرطة الفيديو - لوجود تشابه في صفاتها الاساسية، فكل منها عبارة عن صور، فيها حركة، وتعرض على شاشة. وفيما يلي مناقشة لكل من الافلام والبرامج للتلفزيونية والافلام السينمائية.

١-٨ البرامج التليفزيونية

يجمع التليفزيون بين استثارة الالزن واللعين. وهو فى الواقع سينما صغيرة فى البيت، ولا يجد القدرة على الافادة منه الا قلة عدد الاجهزة. ولكنه دون ريب أكثر الاجهزة تأثيرا ونفاذا.

والحق أنه كما لاحظ أحد الباحثين يحتكر الحواس والانتباه ولا يترك للناس سوى أن ينظروا ويستمعوا.

وقد شعر الكثيرون بما للتليفزيون من أثر كبير على مشاهديه يزداد عمقا واتساعا بمرور الوقت حتى أن بعض خبراء وسائل الاتصال الجمعى يرى أن "التليفزيون شئنا أو لم نشأ"، سيبلى مدى أوسع فى التأثير على حياتنا وحياة مجتمعاتنا وأمتنا والعالم أجمع، والسبب فى ذلك واضح، وهو أن التليفزيون مجالا من مجالات الاتصال بال جماهير يتجاوز فى فاعليته كل ما عرفته حضارتنا على الإطلاق.

وقد ثارت مناقشات كثيرة حول التليفزيون كأداة من أدوات الاتصال الجمعى تؤثر فىمن يقبل على مشاهدتها من الافراد من مختلف الاعمار والمستويات الاجتماعية والثقافية تأثيرا كبيرا، حيث يتخوف البعض من آثاره وخاصة على النشء. ويرى البعض الآخر أنه أداة عظيمة النفع فى التوعية والتنقيف والتسلية، وفريق ثالث يقف حائرا، فهو يرى أنه قد يفيد، ويضر، ولكنه على غير بينه من طرق الافادة منه وقد دفع هذا الخلاف على آثار التليفزيون، المسئولين عن الاعلام وإدارات التليفزيون فى أنحاء العالم الى الاستعانة بالخبراء لاجراء بحوث ودراسات للتحقق من بعض ما يثيره

التلفزيون من مشاكل ومخاوف، وللإجابة على بعض الاسئلة التى تهم الإباء المصريين، والتى تتعلق بما للتلفزيون من أثر فى اتجاهات وقيم وعادات المشاهدين وأوجه نشاطهم وكذلك لاستطلاع آراء جمهور المشاهدين فى برامجه بحيث يمكن تعديلها على قدر الامكان لتناسب أدواق مختلف فئات جمهور مشاهدى التلفزيون.

ولابد من استغلال التلفزيون كوسيلة تعليمية للأسباب التالية :-

١ - له القدرة على جذب الانتباه وذلك لوجود الصور المرئية.

٢ - له قدرة على تركيز انتباه الناس فى أشياء محددة بالذات.

٣ - عدساته تكبر الأشياء الصغيرة التى تراها العين.

٤ - قدرة التلفزيون على الانتشار حيث يراه عدد كبير من الجمهور.

معتمداً على الاساتذة المتخصصين، وذلك تقليداً لما يلى :-

(أ) قلة عدد المدرسين المتخصصين فى مختلف المواد.

(ب) شبهة وسائط الايضاح اللازمة لعملية التعليم فى العلوم الطبيعية وفى مراحل التعليم الالى.

(ج) عدم كفاية المباني الخاصة بتجميع الدارسين (مدارس - جامعات).

(د) تفريق الجمهور وتشتتهم.

ولذلك يجب التنسيق بين المولد التعليمية والمواد الترفيهية.

ويمكن أن يخدم التلفزيون في عمليتين هامتين هما :-

١ - عملية منهجية من جهة الى المدارس والمنتظمين الذين يتلقون مناهج تعليمية معينة (كما في المدارس مثلا).

٢ - عملية تعليم الكبار، وفي هذه الحالة لا يصبح للتلفزيون عملية منهجية وغير مرتبطة بمرحلة دراسية معينة، ولما يهدف الى تعليم بعض أتملط للمهارات. وينظر الى التلفزيون على أنه وسيلة للاعلام يظلب عليها نواحي للتسلية والترويح ومثل هذه الاستجابات متوقعة بطبيعة الحال ولاغربة فيه فقد سبق أن لاقت الاذاعة والاقلام مثلا استجابات مماثلة في المجال للتريوي للتعليمي.

التلفزيون كغيره من الوسائل التعليمية الأخرى له مزاياه وله في نفس الوقت نواحي قصوره فالتلفزيون يجمع بين مزايا الاذاعة والاقلام. ويتميز التلفزيون بقدرته على عرض صور بصرية حركية وصوتية للأحداث وقت وقوعها ومثل هذه الاذاعة المباشرة الحقيقة الحية للأحداث المختلفة تزيد من إثارة دوافع المشاهدين واهتمامهم وتستحوذ انتباههم لانها تثير في نفوسهم الاحساس بالمشاركة فيما يجري من احداث وكذلك من تسلسل الاحداث وتتابعها ونتائجها النهائية غير معروفة أو محددة. ويمكن أن نشعر بالفرق بين درجة الدافعية والأثارة عندما نشاهد برنامجاً معيناً يذاع على الهواء وعندما نشاهد تسجيلاً لنفس البرنامج مرة أخرى.

ويمكن أن نستخدم تقريبا في البرامج التلفزيونية كل أنواع الوسائل والمواد

السمعية البصرية كالأفلام والنماذج والعينات ومصادر البيئة الثقافية والطبيعية والمعارض وتتيح هذه امکانيات وتنوعها مدى هاتلا فى التفسير والتوضيح، وتجعل البرامج التليفزيونية مشوقة تجذب انتباه المشاهدين ويمكن البرامج التعليمية أن تتناول عرض موضوعات متنوعة فى مناهج العلوم والرياضة واللغات والمواد الاجتماعية والأدب والموسيقى وغيرها مما يدرس فى الكليات والمدارس على أختلاف مراحلها.

وللتليفزيون إمكانيات متعددة ومتنوعة فى مجالات محو الأمية وتعليم الكبار والثقافة الجماهيرية وفى مختلف النواحي الاجتماعية والدينية والعلمية والصحية والسياسية، والاقتصادية. والتليفزيون كالفيلم يمكن أن يؤثر فى الأفكار والمعتقدات والاتجاهات التى لدى المشاهدين وتعزيزها وعلى الأخص حين يضيف شيئاً إلى مايرفه المشاهد.

ولقد أجريت عدة أبحاث ودراسات تجريبية بتقصى الفوائد التعليمية للتليفزيون ومقارنة ذلك بالوسائل التعليمية الأخرى. وقد بينت نتائج بعض الأبحاث أسهام التليفزيون فى نواحي تعليمية ولكن قيمتها. وفيمايلى نلخص أهم النتائج :-

- أ - يستطيع الأفراد أن يتعلموا عن طريق البرامج التعليمية والتليفزيونية الهامة.
- ب - يزيد عدد التلاميذ الذين يتعلمون عن طريق الدروس والعروض التليفزيونية.
- ج - للتليفزيون وسيلة فعالة لتقديم العروض التوضيحية الدقيقة التى يتعذر أو يصعب إجرائها.
- د - مشاهدة الأطفال للبرامج التليفزيونية الهادفة تساعد على نمو ثروتهم اللغوية وتزيد

من كمية القراءة الحرة في المجالات العلمية المبسطة والجرائد اليومية.

٨ - التليفزيون وسيلة ذات أثر فعال في تعليم المهارات الحركية كما أن له تأثير على حركات ومهارات الأفراد واتجاهاتهم وسلوكهم.

وعلى الرغم من كل هذه المزايا فالتليفزيون أداة اتصال في اتجاه واحد والمدرس على شاشة التليفزيون لا يشعر بالآفة وجو المشاركة - الذي يشعر به عادة مع التلاميذ في حجرة الدراسة - وهذه الآفة في الواقع مفرق بين الأداء والاتصال من جانب واحد وبين التفاعل الحقيقي المتبادل بين المدرس وتلاميذه.

٢-٨ الأفلام السينمائية

تعتبر الأفلام السينمائية أحد وسائل الاتصال الجماهيرى، أخذت مكانها في الآونة الأخيرة، ذلك بعد تقدم فنون تصوير الصور المتحركة وعرضها، وأصبحت للسينما قواعد خاصة في التعبير، تجمع بين الصوت والصور المتحركة، وتعدت فنون الشاشة العريضة يوما بعد يوم. كل هذه الفنون ترمى إلى عرض حركة وصوت يشبهان الواقع إلى حد بعيد ليستأثر العرض بالمتباه لمشاهد، ويشده إلى الموضوع المعروض على الشاشة باعتبار ذلك الموضوع يمثل مضمون الرسالة الاتصالية ومحتواها.

ويتقدم الأسلوب السينمائي، تحررت السينما من مجرد تسجيل الواقع تسجيلا

حرفيا الى تفسير الواقع واطهاره بزاوية جديدة تخضع فيها الصورة المتحركة للنشاط الفكرى الاتماتى. وأمكن بذلك زيادة التأثير على جمهور الناس. هذا، ولم تقتصر وظيفة السينما على الترفيه والتوجيه فصب بل شملت التدريب والتعليم والاعلام والدعاية، مما جعل هناك عدة تصنيفات لانواع الافلام السينمائية، حيث تصنف على اساس الغرض، فيقال أفلام دعائية وأفلام ترفيه لو تدريب أو تعليم، وقد تصنف على أساس فئات المشاهدين فيقال أفلام للأطفال أو الشباب أو البالغين أو تقسم على أساس الموضوع الذى تعالجه، مثل الافلام الصحية والزراعية والصناعية والاجتماعية والرياضية والحربية أو التاريخية وهكذا.

(١) مزاجيا الافلام السينمائية :-

أ - قدرتها على اظهار الحقائق :-

تتشترك الافلام مع كثيرا من وسائل الاتصال السمعية والبصرية الاخرى فى كونها تظهر عناصر رئيسية من وقائع الحياة، وذلك عن طريق اختصار أو استبعاد العناصر الاقل أهمية التى يظن أنها تشتت انتباه المشاهد، وبذا يمثل الفيلم الواقع مركزا، ويتناول التركيز عنصر الوقت فيقصر، والمكان فيقرب، والموضوعات المصورة فيهتم بما يجب على مشكلات المشاهد، وقد يصير للفيلم أكثر توضيحا للواقع من الواقع ذاته، مما يجعله على درجة عالية من الكفاية فى توصيل الافكار والاتجاهات والمعلومات والحقائق للمشاهد.

ب - الاستحواذ على الانتباه :-

هناك عدة عوامل تجعل المشاهد لا يملك سوى أن يركز انتباهه باستمرار طالما يشاهد الفيلم، منها ما هو مرتبط بالتمثيل أو المؤثرات الصوتية، ومنها ما هو مرتبط بالانفعالات والنواحي الوجدانية وآخر مرتبط بالألوان المستخدمة والموسيقى وغيرها.

ج - تسجيل مواقف وخبرات غير متكررة :-

فهناك من الأمور ما يندر تكرار حدوثه، كالفيضانات والزلازل أو الحروب، وهناك أيضا بعض المواقف أو العمليات لا يقوم بها الا خبراء ليس من السهل العثور على أمثالهم في الملب أو الخطابة أو العزف الموسيقى أو التمثيل، و إن ثمة تصبح هذه الاقلام سجلا تاريخيا يسجل فيه ماضى لن يتكرر.

د - إحياء الماضى :-

تستطيع الاقلام أن تحيى الماضى فى صورة تثير الوجدان، وفى جو مطابق لظروف ومؤثرات ذلك الماضى، فنرى مثلا فيلما عن معركة بورسعيد أو نضال بعض الزعماء، أو العرب فى الجاهلية.

هـ - تجعل عمليات التعليم والتدريب وغيرها من العمليات أكثر فاعلية وتأثيرا :-

لما تمتاز به من لمكافيات عرض وفنون. فقد تقرب الاماكن البعيدة.

٨ - الصور الثابتة

تعتبر هذه المجموعة أقل واقعية من المجموعة السابقة : ذلك لانها تقدم اساسا حسيا بصريا عما ترغب في معرفته، بينما تقدم الصور المتحركة اساسا حسيا سمعيا بصريا عما ترغب في معرفته. ولايعنى هذا انها بالضرورة أقل جدوى من السينما أو التلفزيون. فهناك مواقف تفيد دراستها بالصورة الثابتة لأكثر من غيرها. فالموضوعات التي لايعتبر عنصر الحركة فيها أساسيا (كالمناظر الطبيعية وأشكال الطيور والنباتات وحتى بعض الحركات الرياضية التي تتم على الطبيعة بسرعة أو ببطء شديد ..) غالبا ما تفيد كثيرا في دراستها والتعرف عليها. وعموما فإن هذه الصور تتيح فرصا كافية للمشاهدة والدراسة بما يتفق واستعدادات الفرد وقدراته. انها طبيعة يتحكم فيها الفرد، بمعنى أنه من الجائز أن يشاهدها لمدة قصيرة أو طويلة حسبما يشاء.

(١) ** أنواع الصور الثابتة :-

تطلق عبارة الصور الثابتة على أنواع مختلفة من الصور من أهمها :-

(أ) الصور الفوتوغرافية :- وهى صورة مأخوذة بآلة تصوير ومطبوعة على ورقة خاصة ومن أهم مصادرها : المجلات والكتب والنشرات الحكومية والاهلية ونتائج الحائط، والصور الفوتوغرافية الكبيرة تعرض أمام العملاء، أما الصور الصغيرة فتمرر عليهم لو يمرون أمامها أو تعرض عليهم بواسطة جهاز فانوس سحرى "ليبيسكوب" أى جهاز عرض الصور المعتمة.

(ب) الشرائح الشفافة :- وهى عبارة عن صورة مأخوذة بآلة تصوير عادية ومطبوعة على مادة شفافة فهى إذاً صور شفافة إيجابية صغيرة. ولا يمكن مشاهدتها توضع فى جهاز عرض الشرائح أو فى مقنمة جهاز اللياسكوب، وهى بذلك توفر فى الحجم والوزن. وعند عرضها تتبع القواعد التى تتبع عند عرض الأفلام السينمائية فتجذب انتباه المشاهدين فى وقت واحد، ويراعى ضرورة ترتيب الشرائح قبل العرض. وأشهر مقاساتها للجهاز ٥ × ٥ سم و ٧ × ١٠ سم. وتوجد شرائح جاهزة شفافة لموضوعات أغلبها سياحى (جغرافية وتاريخية). ويمكن إنتاج شرائح شفافة بسهولة، وينفقات قليلة سواء كانت ملونة أو أبيض أو أسود.

(ج) الأفلام الثابتة :- (فيلم ستريب) وهو عبارة عن مجموعة من الصور للشفافة الإيجابية الصغيرة مرتبة على شريط بحيث تعالج فكرة رئيسية واحدة. وتعرض بجهاز عرض الأفلام الثابتة بنفس شروط عرض الأفلام السينمائية.

ويمقارنة الأفلام الثابتة بالأفلام المتحركة نجد أن الأولى أرخص، وتسمح بتعليق وإقاي أثناء العرض، وخفيفة، وسهلة الإنتاج، والاختيار والعرض، غير أن الأفلام السينمائية توضح الحركة بنجاح أزيد. ويمقارنة الأفلام الثابتة بالشرائح نجد أن

الاولى لكل مرونة واكثر اتقاناً. هذا مع ملاحظة أن إتاحة الفرصة للطلاب أو الاعضاء على للتدريب عملياً على كيفية استخدام هذه الوسائل سيؤدي إلى فهم أفضل.

٩ - لوسائل الصوتية :-

وهي مجموعة وسائل الاتصال التي تخاطب حاسة السمع وتعتبر هذه الوسائل من أفضل الوسائل خاصة بالنسبة للموضوعات التي تعتبر عنصر الصوت فيها محور الاهتمام مثل الموسيقى والاغاني والاحداث الجارية.

ويشتمل هذا النوع على لبرامج الاذاعية العامة وبرامج الاذاعة الداخلية، والاسطوانات والاشربة المسجلة.

وكل نوع من هذه الانواع يتضمن العديد من البرامج المختلفة فالبرامج الاذاعية مثلاً تشتمل على برامج الاغاني والموسيقى والتمثيليات الاذاعية واللقاءات المختلفة والمنشآت والاحاديث وبرامج الحفلات المختلفة. وتتوزع هذه البرامج هو الذي يجعل بينها وبين الوسائل اللفظية فارقة خاصة وإن الوسائل اللفظية تخاطب السمع أيضاً إلا أن الأخيرة تعتمد أساساً على الوصف النظري للموضوعات فقط دون أن تشتمل على الانواع الأخرى.

وسوف نتناول أحد الوسائل الصوتية وهي البرامج الاذاعية :-

(١) البرامج الإذاعية العامة :-

يوجد نوعين من الإذاعة أحدهما الإذاعة السلكية والثانية الإذاعة اللاسلكية، الأولى تسمى أحيانا بالإذاعة الدخلية وفيها يتصل الميكروفون ومكبر التيار بسماعة لتتصلا سلكيا إما الإذاعة اللاسلكية فلا يصل من الميكروفون الذى يتكلم فيه المرسل فى محطة الإذاعة وبين السماعة الموجودة فى جهاز الراديو الذى يستمع اليه المستقبل أى سلك مهما بعدت بينهما المسافات.

والذى نهتم به هنا هى البرامج الإذاعية العامة التى تصل الى المستمعين عن طريق اللاسلكية.

(٢) مميزات هذه الوسيلة :-

أ - تصلح هذه الوسيلة فى تعليم موضوعات يعتبر الصورة فيها عنصرا أساسيا مثل الموضوعات المتعلقة بالموسيقى والأغاني والترتيل.

ب - تساعد هذه الوسيلة فى نقل الاخبار والاحداث المختلفة فور وقوعها. وبذلك تختلف عن الصحف والمجلات كوسائل اتصال حيث تعد اسرع فى نقل الاخبار من الصحف.

ج - هذه الوسيلة تصل الى جماهير عريضة للغاية من الكبار والصغار والمتقنين وقليلى الحظ من الثقافة والمتعلمين والاميين، وبالتالي توفر فى الوقت.

د - الإذاعة تعطى مجالا للتخيل والتصور والتفكير أكثر من الصورة التليفزيونية

المكتملة، وبذلك تعمل على تنمية الخيال لدى المستمعين.

رغم هذه المميزات الا ان هذه الوسيلة لها جوانب ---- منها :-

١ - يغلب على هذه الوسيلة طابع الاعطاء من المرسل والسلبية من جانب (المستقبل / المستمع) اى انها وسيلة للتفاهم ذات اتجاه واحد، حيث لاينقل من المستقبل الى المرسل شيئا، ولا يدرك المرسل استحسان المستقبل او استهجائه.

٢ - لا يستطيع المستمع للبرامج الاذاعية العامة استعادة ما يسمع او استوضحاه أو الاستفهام عنه فى حينه.

٣ - قد يستخدم فى البرامج الاذاعية التى تخاطب مستويات متعددة اللفاظا غير مفهومة لدى بعض المستمعين مما قد يؤدى الى داء اللفظية.

الفصل الخامس

الاتصال والعلاقات الاجتماعية

تمهيد :-

يعتبر الاتصال قوة مؤثرة فى العديد من أوجه النشاط الاجتماعية والثقافية والتربوية والسياسية وايضا فى مجال الخدمة الاجتماعية وغيرها، وهو قوة متفاعلة تؤثر وتتأثر بهذه الأنشطة والقضايا المختلفة، وبهذا يجب ألا ننظر الى الاتصال باعتباره عنصرا لا ينفصل عن الكيان الاجتماعى والثقافى والاقتصادى، ويدخل فى مختلف أوجه النشاطات البشرية. بل ويرى البعض الى اعتبار الاتصال هو المحور الذى تدور حوله العمليات الاجتماعية ومن هذه العمليات الاجتماعية الإرشاد، والتنقيف، والتدريب، والتعليم والبحث الاجتماعى والعلاقات العامة، الترويج، والادارة والخدمة الاجتماعية.

فال اتصال الذى يهدف الى توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر إرشاد.

وال اتصال الذى يهدف الى تحسين معلومات الافراد يعتبر تنقيفا.

وال اتصال الذى يهدف الى تحسين أداء مهارة يعتبر تدريبا.

وال اتصال الذى يهدف الى مساعدة الافراد على اكتساب خبرات يعتبر تعليم.

وال اتصال الذى يهدف الى معرفة مشاكل الناس وظروفهم يعتبر بحثا اجتماعيا.

وال اتصال الذى يهدف الى تقوية العلاقات بين المؤسسات والجمهير يعتبر

علاقات عامة.

وال اتصال الذى يهدف الى البهجة والسرور والراحة النفسية يعتبر ترويجا.

وال اتصال الذى يهدف الى حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين يعتبر

لدرة.

وال اتصال الذى يهدف الى مساعدة الافراد والجماعات على فهم ظروفهم

ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر خدمة اجتماعية.

معاسبق يتضح أن العمليات الاجتماعية : الارشاد - التنقيف - التدريب -
 التعليم - البحث الاجتماعى - العلاقات العامة - الادارة - الترويج - الخدمة الاجتماعية
 - هى فى نفس الوقت عمليات اتصالية.
 ومن خلال العرض الاتى نتناول بعض من العمليات الاجتماعية أو لوجه
 للنشاط المختلفة وعلاقتها بالاتصال.

١ - الاتصال والقضايا الاجتماعية :-

يرتبط الاتصال ارتباطا وثيقا مباشرا بالقضايا والمشكلات الاجتماعية، حيث
 اصبح من الضرورى اليوم أن تتم دراسة الاتصال فى الاطار الاجتماعى الواسع لما له
 من تأثير اجتماعى قوى وللدور الحاسم الذى يقوم به فى عملية التغيير الاجتماعى، الى
 الدرجة التى دفعت للباحثين الى التأكيد على أن "كل تحليل للتغيير الاجتماعى لابد أن
 يركز فى النهاية على عمليات الاتصال".

٢ - الاتصال والمعلومات :-

يلعب الاتصال دورا هاما فى انتقاء المعلومات والمعارف وتقديمها بأشكال
 وانماط تتناسب مع نوعية الجماهير المستهدفة وذلك باستخدام للوسائل والاشكال
 الاتصالية ذات الفعالية والاماط الاتصالية ذات التأثير مع قياس مدى وصول هذه
 المعلومات وفهمها لدى المستقبلين ومدى تأثير هذه المعلومات على مذكراتهم وآرائهم
 واتجاهاتهم وسلوكهم الاجتماعى.

٣ - الاتصال والتعليم :-

يؤدي الاتصال دورا هاما في العملية التعليمية، ويؤكد الخبراء على العلاقة التبادلية بين الاتصال والتعليم وعلى أنها متعاظم، ومن الضروري أن تكون علاقة إيجابية وخصبة، فالاتصال يوجد وسطا تربويا تكمليا للمدرسة، ويؤدي دوره في التهيئة للبرامج التعليمية وفي استخدام الوسائل الاتصالية في عملية التعليم والحفاظ على الخبرات المكتسبة من برنامج التعليم بعد ذلك ويشير الخبراء الى تلك العلاقة الترابطية بين التعليم المدرسي والتعليم خارج المدرسة، بحيث يتاح للأفراد امكانية تجديد معارفهم ومهاراتهم واكتساب معارف ومهارات جديدة.

٤ - الاتصال والثقافة :-

تلعب وسائل الاتصال دورا هاما في توصيل الثقافة، وأنتقاء المحتوى الثقافي وابتكاره وتبادله، كذلك تحقيق الذاتية الثقافية، وأيضا القضاء على المخاطر التي تهدد الذاتية، وتحقيق الديمقراطية التعارفية الحقيقية عن طريق توسيع نطاق انتفاع الجماهير بمختلف وسائل وتحصيل الثقافة الوطنية ودعمها وتعزيزها وتحقيق التبادل الثقافي الحر مع الثقافات الاخرى كما يتيح للمبدعين والمفكرين ولمختلف الفنانين امكانيات التعبير عن أنفسهم، بما يسهم في حفز الابداع ونشر الثقافة الرفيعة.

٥ - الاتصال والتربية :-

تتزايد اهمية وسائل الاتصال في المجال التربوي فهي تلعب دور فعال لا يقل

أهمية عن دور المؤسسات التربوية ذاتها، فهي تعتبر تربية مستمرة حيث وضعت اللجنة الدولية لتعليم الكبار (اليونسكو) سنة ١٩٦٥ بأنها تلك النظرة الى عملية التربية ككل باعتبارها تشمل الفرد طوال حياته من ميلاده الى آخر ايامه.

٦ - الاتصال والسياسة :-

وتتعاظم أهمية الاتصال وتبرز في مساندة ودعم النظم السياسية وزيادة فعاليتها وكفاءتها، حيث يعتبر النظام السياسى مجموعة التفاعلات وتلك الشبكة المعقدة من العلاقات والروابط السياسية وعن أهمية الاتصال فهو يؤدي من خلال وسائله، ومن خلال عمليات الاعلام دور هام فى عمليات التنشئة السياسية والثقافة السياسية والتي تؤثر فى ممارسة حرية الرأى وحرية التعبير والوعى السياسى، كذلك تتيح نظم الاتصال تحقيق وظيفة التعبير عن المصالح وهى العملية التي يضع الافراد والجماعات عن طريقها احتياجاتهم أمام صانعى القرار، ويعتبر الاتصال أحد القنوات المؤسسية الرسمية للتعبير عن المصالح ويمكن من خلاله أن تجد المشاكل السياسية وقضايا الساعة دائرة استماع أوسع، كما يساعد نظام الاتصال المصالح الباطنة أو المستترة على الظهور فى دائرة اهتمام صانعى القرار، ويحقق وظيفة تجميع المصالح وطرح البدائل المختلفة أمام صانعى القرار وإبرازها وبلورتها. كما يسهم فى تدفق المعلومات من النخبة السياسية الى الجماهير، ونقل مشاكل وطموحات وتصورات الجماهير الى النخبة فتكتمل دائرة المعلومات السياسية التي تؤثر فى كفاءة النظام السياسى وفعاليتة. فضلا عن الاعلام الخارجى الذى يرتبط ارتباطا عضويا بالجهود السياسية والدبلوماسية.

٧ - الاتصال والاقتصاد :-

أصبحت صناعة الاتصال والاعلام إحدى القوى الاقتصادية وطنية أو دولية حيث تمثل فى الدول الصناعية نسبة متزايدة الأهمية من الناتج القومى الإجمالى وتشكل قطاعا ديناميكيا يتيح أفقا كبيرة للنمو وامكانيات جديدة للعماله، كما أصبح الاتصال النشاط الرئيسى فى الدول الصناعية المتقدمة حيث يعمل مايزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة فى إنتاج المعلومات ومعالجتها وتوزيعها، ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات فى صناعة الاتصال والاعلام فى هذه الدول الصناعية المتقدمة فى السنوات القادمة الى خمسة أضعاف حجم المعاملات الحالية، وبذلك نجد أن الاتصال يتداخل مع الاقتصاد ويعتمد عليه بعدة طرق فى بنيته ومحتواه.

٨ - الاتصال والتنمية :-

تشير التنمية الاجتماعية الشاملة الى انها محصلة نهائية للتنمية الإقليمية الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد، ومالم تتحقق درجة عالية من التوازن فى النمو الحضرى والاجتماعى والثقافى والاقتصادى بين هذه المجتمعات المحلية المختلفة، فإن من الصعب الوصول الى الاهداف المرجوة للتنمية الاقتصادية على الصعيد الوطنى، وفى هذا المجال تمارس وسائل الاتصال دورا هاما كبيرا، ولانقتصار على الراديو والتلفزيون بل يجب أن تشمل العديد من الوسائل الاعلامية كالأفلام التثقيفية والارشادية والملصقات والمعارض وكافة الوسائل السمعية والبصرية، التى تتضمنها القوافل الاعلامية والثقافية التى يجب أن تخصص لهذه المهمة الوطنية.

٩ - الاتصال ومحو الأمية :-

تمثل الامية مشكلة خطيرة فى المجتمع المصرى وتؤدى وسائل الاتصال دوراً مزدوجاً فى مجال محو الامية الوظيفية والمهنية والهجائية والثقافية والسياسية، فهى تستخدم كوسائل لتقديم برامج محو الامية، كما تستخدم أيضاً فى خلق تقبل لقيمة التغيير الاجتماعى والاستعداد للمشاركة فيه وتساعد على انتشار التعليم والحيلولة دون ارتداد من تعلموا القراءة والكتابة الى الأمية.

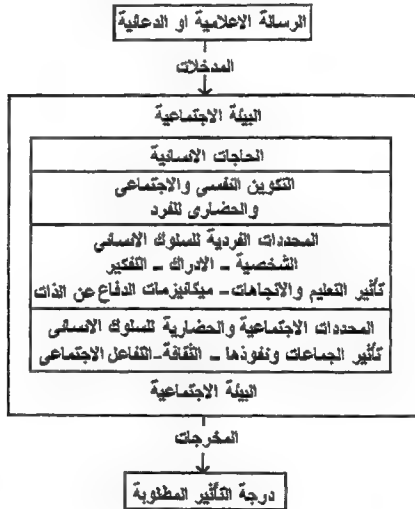
١٠ - الاتصال وتعديل السلوك :-

تتأثر العملية الاتصالية وتؤثر من حيث وضعها الديناميكي مع العوامل والمتغيرات المختلفة. حيث تستند جميع أوجه النشاط الاتصالي على الجوانب النفسية والسلوكية لدى أفراد الجمهور بصفة أساسية، باعتبار أن الاعلامى الناجح، والداعية الناجح ورجل الاعلان الناجح، ورجل العلاقات العامة الناجح ورجل الحرب النفسية الناجح والاختصاصي الاجتماعى الناجح يجب أن يبدأ من نقطة الفهم الكامل للقوى النفسية الضرورية التى تقود السلوك الانسانى. وهذا الفهم يؤكد على المبادئ المهنية لخدمة الفرد وطرق الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتى تشير الى أهمية البدء مع العميل من حيث هو وكذلك البدء مع العميل من بؤرة اهتمامه. هذا على الرغم من صعوبة وتعدد الوصول الى هذا الفهم للشخصية. ومن هنا فان الاهتمامات الاساسية لكل منهم تتطلب الجوانب التالية :-

١ - دراسة التكوين النفسى والاجتماعى والحضارى للأفراد.

٢ - دراسة المحددات الفردية للسلوك الانسانى وتشمل (الادراك، الدافعية، التعليم،

الاتجاهات، الشخصية، ميكانزمات الدفاع عن الذات).
 ٣ - دراسة المحددات الاجتماعية والحضارية للسلوك وتشمل (التفاعل الاجتماعي، الجماعات الصغيرة، الفرد والمجتمع، الثقافة).



تصور شامل للجوانب السلوكية التي تؤثر في الجهود الاتصالية

ومن خلال ذلك فإن الوسائل الاتصالية أو مآتوجهه أجهزة العلاقات العامة وأجهزة الحرب النفسية من معلومات، ومآتقله من معان ومآتحاول أن تدعمه من أفكار

واتجاهات معينة تمثل "مدخلات" أساسية تستهدف الحصول على درجة معينة من التأثير في شكل "مخرجات" لابد أن تراعى طبيعة عملية السلوك الانساني بأبعادها المختلفة حتى تحقق أهدافها النهائية والشكل التالي يوضح التصور الشامل للجوانب السلوكية التي تؤثر في الجهود الاتصالية بمكوناتها المختلفة.

ويرتبط بخاصية التفاعل السلوكي للاتصال قدرة أوجه النشاط الاتصالي على تغيير الاتجاهات بمفهومها الكلي الشامل، حيث يؤكد الباحثون في مجال الدراسات النفسية والاجتماعية على التأثير البالغ الذي تحدثه وسائل الاتصال في عملية تغيير الاتجاهات وماتطوى عليه من تغيير في الرأي والادراك والتأثير والسلوك وكيف تتكامل عناصر العملية الاتصالية المتمثلة في المضمون والوسائل والرسائل والموقف الاتصالي ذاته في احداث التغيير المستهدف في الاتجاهات.

١١ - الاتصال والارشاد :-

يذهب البعض الى اعتبار الاتصال محورا تدور حوله عملية الارشاد حيث يعرف الارشاد بأنه جهود منظمة للتأثير على الافراد وتعديل سلوكهم في مجال معين بما يتفق وظروف مجتمعهم.

وهناك من يرى ان الارشاد عبارة عن "نظام تعليمي غير مدرسي القصد منه توصيل نتائج البحوث الفنية، والخبرات من مصادرها المختلفة وتفسيرها الى من هم في حاجة الى تطبيقها عن طريق مساعدتهم ليساعدوا أنفسهم على تغيير سلوكهم في المعيشة والانتاج كأفراد في المجتمع ليقابلوا احتياجاتهم من أجل حياة أفضل".

ويرى آخرون بأن الارشاد الاجتماعي هو أشارة وعى الرأي العام وتنوير الجماهير سواء في احجامها الكبيرة أو احجامها الصغيرة، وسواء كان هذا الوعي أو

التطوير سياسياً، أم في ميادين النشاط الاقتصادي أو في أى ناحية اجتماعية أخرى. والواقع ان هذه الآراء جميعها ليست متعارضة فيما بينها عن مفهوم الارشاد اذ انها تكاد متفقة على أن الارشاد عملية تربوية مقصودة تهتم بتبسيط الخبرات وحقائق معينة لجمهور معين. وأنها تحدث مستقلة عن عملية التعليم النظامي، داخل أو خارج المدرسة على حد سواء، وتهدف الى احداث تغييرات سلوكية مرغوبة في مجال معين من مجالات حياة الفرد أو المجتمع.

ومن الأمثلة على عملية الارشاد ما تقوم به هيئات مختلفة بذل جهود ارشادية سواء كانت هذه الجهود دورية تأخذ صفة الانتظام، او جهود مؤقتة ترتبط بوقت معين ولا تأخذ صفة الدورية والانتظام.

ومن الأمثلة على الجهود الدورية الارشادية قيام هيئة باصدار وتوزيع نشرات أو مجلات أو كتيبات أو عقد مؤتمرات أو ندوات، كأن تقوم ادارة الارشاد الزراعي بتعليم الفلاحين كيفية مقاومة آفة زراعية بطريقة علمية مبسطة وهذا يعنى ان مثل هذه الادارة تقوم بتغيير حقائق ومفاهيم جديدة على الجمهور وتوصيلها له للتأثير عليه وتغيير سلوكه في الوجهة المرغوبة في مجالات معينة.

ومن أمثلة الجهود الارشادية المؤقتة : الحملات الارشادية التى تستحث الجمهور على الاهتمام بالتطعيم أو ارشاد الجمهور لتنظيم المرور.

وتحدث مثل هذه الحملات لفترة مؤقتة لتحقيق أهداف معينة وتلجأ بعض الهيئات الى تنظيم الحملات الارشادية عندما ترى ضرورة ذلك، فمثلا قد تشعر ادارة المرور ان الجمهور أصبح مخالفا لتعليمات المرور مما يعرض حياتهم للخطر. وربما يكون الجمهور قد تصرف هكذا نتيجة جهله بتعليمات المرور وقواعد استعمال الطريق أو لسبب ماديهم من عادات واتجاهات غير سليمة.

لذلك ترى هذه الادارة ضرورة القيام بحملة ارشادية وتفسير آداب المرور

وتوصيلها لجمهور الطريق على أمل أن يتعدل سلوك افراده إلى الوجهة المرغوبة في هذا المجال.

أو قد تدرك وزارة الصحة بأن هناك مرض معين مثل الكوليرا اصبح المجتمع يتعرض للأصابة بها مما يدفعها إلى تنظيم حملة ارشادية لتوجيه الجماهير نحو التطعيم لاجل هذا المرض والخطر الذى يتعرضون له. وبذلك تقوم بتبسيط وشرح الفكرة من التطعيم ومزاياه وكيفية وغير ذلك من الحقائق العلمية التى توصل إليها خبراء الصحة من التطعيم بقصد احداث تغيير فى سلوك الافراد واثارة اهتمامهم ولتشجيعهم على التطعيم والاقبال عليه.

(أ) مبادئ ومجالات الارشاد :-

لأنك ان الارشاد كأسلوب تربوى يمكن الاستفادة به فى كافة مجالات النشاط فى المجتمع سواء مع الافراد كأفراد أو كأعضاء فى مجتمعات ويسمى الارشاد عادة باسم المجال أو الميدان الذى يعمل فيه، فالارشاد فى ميدان النشاط الصحى يعرف بالارشاد الصحى ويسمى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك الافراد والذى يتعلق ببعض النواحي المتصلة بالوقاية من الامراض، أو الطريقة التى يعالجون بها مرضاهم بشكل يخفف من اخطار الامراض على الفرد والمجتمع.

ويسمى الارشاد فى ميدان النشاط الزراعى بالارشاد الزراعى ويسمى هذا النوع الى احداث تأثير موجه فى سلوك المزارعين نحو اتجاهات ثبت علميا أنها تساعد على زيادة غلة الانتاج وتحسين نوعيته بما يعود على المزارع والمجتمع بالنفع والفائدة.

(ب) أهمية الارشاد :-

إذا كانت التربية المدرسية ضرورية لنقل الثقافة لأبناء الجيل الجديد ومساعدتهم

على التكيف فى المجتمع فإن الارشاد لا يقل أهمية عنها لبقية فئات المجتمع التى لم يتسح لها فرص الالتحاق بالتعليم النظامى أو الذين أنتهت فترة تعليمهم ولكن نتيجة لما تتصل به طبيعة المجتمعات من تجدد وتطور وتعقد وظهور حقائق جديدة هامة ومن ضرورة مشاركة أفراد المجتمع فى ثقافته يجعل للارشاد أهمية كبرى لنقل وتوصيل هذه الحقائق الجديدة الى أفراد المجتمع سواء الذين لم يلتحقوا بالتعليم النظامى أو الذين التحقوا بالتعليم النظامى على حد سواء.

وتبرز أهمية الارشاد فى الآتى :-

١ - تساهم عملية الارشاد فى تغيير سلوك الأفراد واتجاهاتهم ومفاهيمهم وعاداتهم وهذا التغيير أمر حيوى لكى تقوم به المجتمعات وتنمو اذ قد تقف بعض الاتجاهات والقيم عائق امام هذا التقدم.

٢ - تتعرض المجتمعات لعمليات تغير مستمر وتظهر حقائق جديدة وتحفى أخرى كانت قائمة ولذلك تبرز أهمية الارشاد فى نقل هذه الحقائق الجديدة حتى يلاحق الأفراد هذه التغيرات.

٣ - يعتبر الارشاد عملية مكملة لعملية التربية النظامية اذ ان هناك نسبة مرتفعة من سكان المجتمع لم تلتحق بالتربية النظامية أو الاستمرار فيها مما يجعل للارشاد أهمية فى نقل الثقافة الى هذه الفئة لدرجة أن البعض يميل الى اعتبار ان الارشاد عملية تربية غير مدرسية تتم مستقلة عن التعليم النظامى الا ان الفارق بينهما هو ان الارشاد فى معظم صورته المختلفة يهتم عادة بجانب واحد من السلوك كالمصحة أو الزراعة بينما تهتم التربية بالنمو الشامل للفرد.

(ج) خصائص الارشاد :-

١ - توجه الجهود الارشادية نحو جمهور متجانس فى اهتماماته (فالمرشد الدينى جمهوره من المصلين فى المسجد والمرشد الزراعى جمهوره من الفلاحين فى القرية).

ورغم هذا التجانس فى الاهتمامات الا ان هذا الجمهور قد يكون غير متجانس فى بعض الحقائق الاخرى مثل العمر، الخبرة، الذكاء.

٢ - العملاء فى الارشاد (افراد الجمهور) غير متفرغين لتلقى الارشاد بل يتلقونه لساعات محدودة خلال اوقات فراغهم.

٣ - يتم الارشاد عادة فى أماكن تجمع العملاء. وفى الغالب يكون ذلك فى مكان اجتماعاتهم المعتادة.

٤ - العملاء فى الارشاد غير ملزمين او متقيدين عادة باتباع نظام شكلى كموايد الحضور والانصراف وتادية امتحانات وانما يتلقى الخدمة برغبته او لشعوره بمشكلة او غير ذلك من الاسباب.

٥ - مدة البرنامج فى الارشاد غير محدد فقد تقصر او تطول حسب الغرض المنشود وهى فى العادة قصيرة فى الجهود الموسمية او الدورية او المؤقتة على ان هذا لا يمنع من وجود برامج ارشادية تستمر سنوات على تغير العملاء (مثل رعاية الطفل والام) او مع استمرار العملاء كالارشاد الزراعى.

(د) علاقات الارشاد بالاتصال :-

أشرنا فيما سبق ان الارشاد عملية تربوية يتم بمقتضاها نقل مجموعة من الحقائق او المعلومات او الافكار من شخص او مجموعة من الاشخاص او من هيئة الى شخص او جمهور آخر ولكى تحقق هذه العملية اهدافها وتصبح هذه المعلومات والافكار مشتركة، فالامر يتطلب وجود عملية تفاعل او اخذ وعطاء، اى عملية اتصال. فالمرشد الزراعى مثلاً لديه مهارات أو معلومات تتعلق بالزراعة وكيفية تحسينها ووقايتها من الآفات الزراعية. والاختصاصى الاجتماعى لديه معلومات ومهارات واتجاهات معينة يمكن أن تفيد الافراد الذين يواجهون مشاكل خاصة أو عامة

مثل هذه الحقائق أو الخبرات من الصعب أن يحس بها أو يستفيد منها الجمهور أو العملاء مالم تحدث عمليات تفاعل، أى اتصال.

أى انه من اللازم حدوث عملية تفاعل أو عملية اتصال لكى تحقق المشاركة فى مثل هذه الخبرات، وتصبح مسئولية رجل الارشاد أن يقوم بتبسيط الحقائق والافكار ونقلها الى الجمهور والتفاعل معهم حتى يتأكد من انهم اصبحوا مشاركين فيها.

١٢ - الاتصال والادارة :-

تعرف الادارة بانها عملية اتخاذ القرارات التى من شأنها توجيه القوى البشرية والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس لتحقيق اهداف مرغوبة على احسن وجه ممكن وبأقل تكلفة فى اطار الظروف البيئية المحيطة، ومن هذا التعريف يمكن أن نستخلص بعض العناصر الهامة التى تركز عليها عملية الادارة، وهى :-

١ - ان الادارة ترتبط بمنظمات أو تنظيمات من الناس تسعى الى تحقيق أهداف مشتركة.

٢ - الادارة تنشأ وتسعى لتحقيق أهداف مرغوبة.

٣ - الادارة عملية تتضمن بالاضافة الى تحقيق الاهداف عمليات اخرى فرعية كالنخطيط والتأكد من تنفيذ الخطط.

٤ - اتخاذ القرارات هو اساس الادارة.

٥ - الادارة تعنى بتوجيه سلوك الافراد لتحقيق الاهداف المحددة.

٦ - ان الادارة تعتمد على موارد بشرية ومادية وهذه الموارد يمكن استخدامها بأكثر من طريقة ولذلك فان الادارة تعمل على اختيار افضل هذه الطرق.

وفى ضوء هذا التعريف نجد ان الادارة تتلخص على وجه التحديد فى:

من أجل تحقيق أهداف معينة كذلك تتطلب وظائف الإدارة عملية تفاعل بين شاغلي الوظائف المختلفة وبين كل إدارة من الإدارات، ولكي تظهر أهمية الاتصال في انجاح وظائف الإدارة فإن الأمر يتطلب هنا أن نعرض لتلك الوظائف الإدارية فيما يأتي :-

١ - التخطيط : يعتبر التخطيط إحدى وظائف الإدارة، ويتطلب التخطيط وضع البرامج المناسبة لتحقيق أهداف معينة ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات وأن كانت كمية أو كيفية وبعد توفير هذه المعلومات من مسئولية الاتصال. لذلك تبدو أهمية الاتصال في التخطيط باعتباره العملية التي بمقتضاها تتدفق وتتوفر هذه المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في التخطيط.

٢ - التنظيم : وهذه الوظيفة تقوم على أساس تقسيم العمل داخل المنظمة وتوزيعه على الوحدات المختلفة التي تتكون منها المنظمة بحيث يراعى عند توزيع هذه المسئوليات أن تكون واضحة ومحددة حتى لا يحدث نوع من التداخل وبحيث تكفل نوع من التعاون بين هذه الوحدات لاتجاز الاهداف على أن يكون هذا التعاون تعاون منسق لمنع التضارب أو الازدواج. وهذه الوظيفة من وظائف الإدارة تحتاج إلى شبكة من الاتصالات بين الوحدات المختلفة حتى نتعرف كل منها على مسئوليات الأخرى وحتى يسهل تبادل المعلومات وتحقيق التعاون بين تلك الوحدات.

٣ - اتخاذ القرارات : يعتبر صنع القرارات هو قلب وعصب العملية الإدارية كلها، وتتوقف عملية صنع واتخاذ القرارات على كمية وسلامة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات في أي مستوى من المستويات الإدارية بحيث إذا توقف تدفق تلك المعلومات، بسبب أو آخر أو إذا ثابت سلامتها ونقصها فان صانع القرارات يقف

عاجزاً أمام المواقف الادارية التي يتطلب تصرفاً من نوع ما وهنا تبدو اهمية وخطورة الاتصال فى الإدارة واضحة، انه من خلال عملية الاتصال يتيسر انتقال المعلومات الى مراكز اتخاذ القرارات فى المنظمات وبدونها فان حياة المنظمات كلها تصبح مهددة بالجمود والفناء.

١٣ - الاتصال والعلاقات العامة :-

العلاقات العامة هى العملية التى يمكن بمقتضاها إقامة وتدعيم التفاهم المتبادل القائم على الثقة والصدق بين المنظمة أو الهيئة وبين جمهورها بتوعية الجمهور الداخلى _ أو مجموعة العاملين، (داخل المنظمة أو الهيئة) والجمهور الخارجى (أى الجمهور خارج المنظمة) الذى يرتبط بها سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. فالجمهور الخارجى مثلاً بالنسبة لآى الشركات الصناعية يتمثل فى (الموردين، الموزعين، المستهلكين).

وهذه العملية لكى تحقق هدفها الذى سبق الإشارة إليه ينبغي توفر اتصال منظم مستمر بين المنظمة وجمهورها، فعن طريق هذا الاتصال يتحقق الآتى :-

١ - معرفة آراء الجمهور واتجاهاته نحو المنظمة (نحو سياستها وخططها او برامجها، او مدلول ما تنتجه من سلع أو خدمات). وهذا يتطلب استخدام الأسلوب العلمى فى قياس اتجاهات الرأى العام. ومن أمثلة ذلك استخدام الاستفتاء عن طريق الصحف او طريق الأرسال بالبريد الى هذا الجمهور لبدء رأيه ثم اعادته الى المنظمة، حيث تقوم إدارة العلاقات العامة بالتعرف على اتجاهات الرأى العام وتحلله.

٢ - تقوم إدارة العلاقات العامة بنقل نتائج هذه البحوث الى إدارة المؤسسة او المنظمة حتى تكف إدارة المنظمة ~~على اتجاهات الرأى العام~~ وبذلك يمكن الاستفادة منها فى

ادخال تعديلات على سياسة المنظمة أو برامجها أو مانتتجه من سلع أو خدمات.

٣ - نقل أو توصيل المعلومات عن المنظمة الى الجماهير حتى تكون الجماهير فكرة صحيحة عن هذه المنطقة فيؤيدونها فى خططها وفى أزماتها. وتستخدم ادارة العلاقات العامة وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال فى نقل هذه المعلومات الى الجمهور - وبذلك تصبح اتجاهاتهم مؤيدة للمنظمة فيقبلون على خدماتها أو مانتتجه من سلع.

١٤ - الاتصال والتدريب :-

يقصد بالتدريب العملية التى بمقتضاها يمكن تكوين أو تعديل فى سلوك الفرد وخبراته ومهاراته من الناحية المهنية أو الوظيفية والهدف من التدريب هو اكساب الفرد مجموعة من الخبرات والمعارف التى يحتاج اليها للممارسة عمل معين أو لرفع مستوى كفايته فى الاداء وزيادة انتاجيته.

وهذه العملية تعتمد اساسا على الاتصال بين المدرب الذى لديه هذه المعرفة أو الخبرة (المرسل) وبين المتدرب الذى يرااد اكسابه هذه المعرفة أو المهارة (المستقبل) حيث يقوم القائم بالتدريب بنقل الخبرة والمعرفة وتكوين المهارة فى المتدرب عن طريق الاستعانة بوسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال المختلفة سواء التى تعتمد على الاتصال اللفظى أو المنطوق أو المكتوب أو الاتصال غير اللفظى.

الفصل السادس

الاتصال والخدمة الاجتماعية

تمهيد :-

يحاول هذا الفصل الأجابة عن التساؤل التالي "ما مدى العلاقة بين الاتصال وطرق الخدمة الاجتماعية؟".

وقد يرى البعض ان التدخل للإجابة على هذا التساؤل هو مناقشة مايقوم به الأخصائي الاجتماعي في مجالات العمل مع الأفراد، والعمل مع الجماعات، والعمل مع المجتمع، ثم مراجعة مدى تطابق كل ذلك مع حقائق عملية الاتصال.

بينما يرى آخرون أن التدخل هو التعرف أولاً على طبيعة الخدمة الاجتماعية وماتتضمنه من أنشطة، وماتسمى إلى تحقيقه من اهداف. ومن ثم يمكن تحديد العلاقة بين عملية الاتصال والخدمة الاجتماعية.

وفي الحالتين السابقتين، سيتأكد الرأي بأن الخدمة الاجتماعية في جوهرها عملية اتصال، وأن يستخدم فيها وسائل اتصال متنوعة تأخذ تسميات مختلفة في تحقيق أهدافها، شأنها في ذلك كشأن أى جهة أخرى من المهن السائدة في المجتمع.

١ - الاتصال في خدمة الفرد :-

تستهدف طريقة خدمة الفرد التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسيّة في افكاره واتجاهاته لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية وهذا من شأنه ان يودى الى تحقيق افضل تكيف ممكن مع بيئته الاجتماعية. وهذا يشير الى ان التأثير الذى تهدف هذه الطريقة الى تحقيقه لا يقتصر على الفرد العميل الذى عجزت قدرته على القيام بوظيفته الاجتماعية بل يمتد التأثير الى بيئة هذا العميل الفرد وبذلك يتحقق التوافق بين هذا الفرد وبين بيئته. الا ان التأثير لا يحدث من فراغ ولكن من خلال

عملية معينة تتضمن عدد من الخطوات المنظمة موجهة لتحقيق هدف معين، وأهم ما يميز هذه العملية هو : قصد للتفاعل بين أطرافها - وهذا يعنى ان هذه العملية تشمل تفاعل بين طرفين لاسمين الطرف الاول هو الاخصائى الاجتماعى والطرف الثانى هو العميل الفرد او احد افراد أسرته او احد المتصلين او المرتبطين بمشكلته بطريقة مباشرة او غير مباشرة، الا ان محور هذه العملية هى مشكلة العميل بحيث يدور هذا التفاعل بين هذه الاطراف لمحاولة للتغلب عليها.

لذلك تعد خدمة الفرد عملية اتصال بين اخصائى اجتماعى وبين شخص يعانى مشكلة تعوق ادائه لوظيفته الاجتماعية وعجز بامكانياته وقدراته على التغلب عليها، أو بين آخرين يتصلون بمشكلة هذا العميل، وتهدف هذه العملية الى مساعدة العميل على تنمية واستثمار طاقاته وقدراته وامكانياته البيئية للتغلب على المعوقات التى تعوق ادائه لوظيفته الاجتماعية.

ولاغرابة ان نذكر ان عملية الاتصال هى عملية تفاعل اذ ان هناك الكثيرون من خبراء الاتصال يعتبرون ان الاتصال هو تفاعل بين شخصين او اكثر لتحقيق اهداف معينة.

١-١ كيف تتم عملية الاتصال فى خدمة الفرد :-

ان الاساس فى عملية المساعدة فى خدمة الفرد هو ان يشعر العميل بمشكلة ما تفرقه وتؤثر على قدرته فى القيام بدوره او وظيفته الاجتماعية. سواء كانت هذه المشكلة اقتصادية الاصل او اجتماعية او نفسية، ويتقدم هذا العميل الى المؤسسة طالبا المساعدة وتطبق عليه شروط هذه المؤسسة. فيحصل بذلك على مساعدتها ويتحول ذلك يمكننا ان نفرق بين نوعين من الناس الذين يواجهون مشكلات فى حياتهم البعض منهم قد يشعر بهذه المشكلة، ويشعر بوجود الحاجة الى التغلب عليها فيبذل الجهد فى سبيل ذلك وعندما يعجز يتقدم الى المؤسسة طالبا المساعدة، ويتوقف اتصاله بمؤسسة

ما على مدى معرفته بخدماتها والوظيفة التي تقوم بأدائها ونطاق عملها. لذلك نجد بعض العملاء قد يتصلون بالمؤسسات التي تتوفر فيها الخدمات التي يحتاجون إليها إلا أن منهم من يقوم بالاتصال بمؤسسات لا تتوفر بها الخدمات التي يحتاجون إليها. لذلك قلن هؤلاء العملاء في حاجة إلى معرفة معلومات عن المؤسسة التي بها الخدمات التي يحتاجون إليها. ولذلك فإن عملية الاتصال تنتج للعملاء الفرصة في التعرف على خدمات هذه المؤسسات وشروط الاستفادة منها وتصبح هذه بلاتك مهمة الأخصائي الاجتماعي أن يزود هؤلاء العملاء بتلك المعارف حتى يصبحون مدركين لها وبذلك يصبح تولعهم للمساعدة يتفق فعلا مع ما تقدم هذه المؤسسة من هذه المساعدة.

إلا أن عملية الاتصال الأولى التي يقوم بها العملاء بهذه المؤسسات غالبا ما يصاحبها نوع معين من التردد لذلك تتطلب توفر نوع من المهارة في الأخصائي الاجتماعي. ليس بالضرورة معتمدا على اتصال لفظي فقط بل يمكن أن يصاحبها نوع من الاتصال غير اللفظي، الذي قد يبدو في الإشارات والحركات والإيماءات. وإظهار تعبيرات الوجه التي تنقل إلى العملاء تقبل الأخصائي لهم وترحيبه بهم وذلك يشعر العملاء بالأمن والطمأنينة فيستمرون في الاتصال بالمؤسسة والأخصائي الاجتماعي.

ولقد سبق القول أن بعض العملاء يتقدمون بأنفسهم إلى المؤسسات بطلب مساعدتها وقد ظلت فلسفة للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الفرد خاصة تعتمد على أساس أن الخدمة تتطلب ولا تفرض إلا أنه في الآونة الحديثة قد ظهرت اتجاهات جديدة في الخدمة الاجتماعية منها اتجاه للتدخل أي أن الأخصائي الاجتماعي لا ينتظر أن يقوم العملاء يبدأ عملية الاتصال معه. بل قد يقوم الأخصائي نفسه ببدء عملية الاتصال مع العملاء والأمثلة على ذلك عديدة.

فالأخصائي الاجتماعي في المدرسة يقوم بالتعرف على عدد مرات غياب الطلاب من واقع السجلات. وهذه بلاتك عملية اتصال تتم بمقتضاها تكوين فكرة عن

ظاهرة الغياب بالمدرسة. ولذا تبين له ان بعض التلاميذ مكثرى الغياب فيقوم هو بنفسه ببدء عملية الاتصال مع هؤلاء التلاميذ بهدف مساعدة التلاميذ على ادراك خطورة هذه الظاهرة ثم مساعدتهم على التغلب على اسبابها وهذا لايعنى ان قيام الاخصائى الاجتماعى بالاتصال بالعملاء انه نوع من التسلط والارغام، بل ان الهدف منها هى عملية تبصيرية للعملاء لمشكلاتهم حتى يصبحون مدركين لها. ثم يصبح لهم الحق فى تقرير مصير استمرارهم فى عملية الاتصال بالاخصائى الاجتماعى للحصول على المساعدة او انتهاء هذه العملية ورفض المساعدة.

٢-١ خطوات العملية الاتصالية فى خدمة الفرد :-

- أ - قيام المستقبل (العميل) بالاتصال بالاخصائى الاجتماعى من أجل تحقيق هدف معين، سواء كان هذا الاتصال شخصياً، أو بالبريد أو تليفونيا.
- ب - استجابة الإخصائى الاجتماعى للمستفيدين من الخدمة الاجتماعية عن طريق فتاحة الفرصة له كي يعبر عن نفسه بوضوح أو مشاكله، ومشاعره، بالإضافة الى مايتطلبه الموقف من بيانات ومعلومات دراسية، ويتم كل ذلك خلال عملية المقابلة.
- ج - يتعاون الاخصائى "كمرسل" مع العميل "كمستقبل" فى اتمام الخطوات الدراسية والتشخيصية والعلاجية، مع مراعاة تبادل أدوار المرسل والمستقبل فى بعض المواقف، بحيث يصبح العميل مرسلًا والاخصائى مستقبلاً، وذلك أثناء عملية التفاعل والتأثير الحادث أثناء العمليات الاتصالية، كما أن الاتصال فى خدمة الفرد يمتد ليشمل اتصال الاخصائى بكافة مصادر المعلومات والاجهزة والمؤسسات الموجودة فى المجتمع والتي تمكنه من المعاهمة بصورة ايجابية فى حل مشكلات العملاء.

وخلاصة القول أن خدمة الفرد كعملية اتصال تتكون من ثلاثة عناصر متنوعة أو متفاعلة وهى الاخصائى الاجتماعى كمرسل وفى بعض الاحيان كمستقبل والعميل

كمستقبل ومرسل في بعض الاحيان، والمشكلة التي من اجلها تم الاتصال (الرسالة)، والعملية الاتصالية بهذه الصورة انما هي موقف دينامي ينتج عنه علاقة اجتماعية تعتمد على التفاعل وتأثير كل من المرسل والمستقبل وتعاونهما لنجاح عملية المساعدة.

٣-١ دور عملية الاتصال في تكوين العلاقة المهنية :-

لقد احتلت العلاقة المهنية مكان الصدارة بين المفاهيم المختلفة فتمثل الاساس المهني لعملية المساعدة وارتبط مفهوم العلاقة المهنية في خدمة الفرد في مراحلها المبكرة بمفهوم الصداقة بين الاخصائي الاجتماعي والعميل كاسلوب انساني يعتمد على اكتساب ثقة العميل واستجابته للنصيحة الا انه لظهور الاتجاه النفسي دخل عنصرين جديدين الى مفهوم الصداقة وهما عنصرى التأثير والتفاعل لتصبح العلاقة نوعا من الارتباط، واعتبرت العلاقة بين الاخصائي والعميل وسيلة علاجية هامة عن طريقها تتم العمليات التأثيرية والتبصيرية طالما افسحت هذه العلاقة مجال للمشاعر الحسية مجالا للتعبير عن نفسها بحرية وانطلاق، ويظهر المدرسة الوظيفية اعتبرت العلاقة المهنية بمثابة تجربة نفسية علاجية لعمليتي (اتصال وانفصال) يمر بها العميل كمثير ايجابي لاطلاق ارادته للحركة والنشاط. ويظهر مدرسة العلاقات استقرت العلاقة المهنية كمفهوم علاجي واساس مهني في خدمة الفرد، مادام الاصل هو تكوين علاقات ايجابية مع البعض - لذلك تعد العلاقة المهنية في خدمة الفرد نوع من الارتباط بين الاخصائي والعميل لتحقيق هدف معين فهى علاقة هادفة تستهدف تأثير فرد (الاخصائي) في آخر (العميل) بغية مساعدته في مشكلة تواجه استقراره الحالي. لدرجة ان الكثيرين يعتبرون ان العلاقة المهنية في الاساس او القنطرة التي تعبر عن طريقها خدمات المؤسسات الاجتماعية الى العملاء. ولكي تكون هذه العلاقة لابد من توافر قدر من الثقة بين الاخصائي والعملاء.

ويتوقف تحقيق هذه الثقة على طبيعة عملية الاتصال التى تتم بين الاخصائى والعمل ويقتضى ذلك أن يتقيد الاخصائى الاجتماعى بمجموعة من القواعد والأسس أثناء اتصاله بالعمل.

١-٤ وسائل الاتصال فى خدمة الفرد :-

(١) المقابلة :-

المقابلة فى خدمة الفرد يقصد بها لقاء الاخصائى مع العميل فى مكان العمل أو فى الزيارة المنزلية بهدف دراسة المشكلة وتشخيصها وعلاجها وهى لقاء مهنى مرتبط بالمؤسسة ووظيفتها وشروطها، وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التى يلجأ اليها الاخصائى الاجتماعى لاستكمال الدراسة أو المشاركة فى وضع الخطة العلاجية.

والمقابلة المهنية ليست بالامر الهين، وانما عمل شاق يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى تحقق اهدافها المرسومة، وإذا كانت المقابلات العادية أو الشخصية ليست سهلة بل تحتاج الى تفكير وتخطيط من المشتركين فيها حتى يصل كل من طرفيها إلى هدفه، فإذا كانت المقابلات العادية بهذا الشكل فما بالنا بالمقابلة المهنية؟

المقابلة المهنية بصفة عامة هى فن يتطلب مهارات خاصة لممارستها، تلك المهارة المبنية على العلم والاستعداد والخبرة، ومن ثم فقد وضع لها شروطاً وأساليباً وقواعد مبنية على الاساس العلمى والاستعداد الشخصى والخبرة المهنية، هذه القواعد والاساليب تقوم على حقيقة مؤداها ان العميل يعيش غالباً موقفاً مؤلماً يجعله حساساً لاستجابات الآخرين، نتيجة لضغوط الموقف الذى يعانى منه، وهو كائنسان عادى يقاوم السلطة حتى ولو كان العطاء المتمثل فى سلطة الاخصائى الاجتماعى الذى وهب جهده ووقته للمساعدة، والعطاء دون أن ينتظر جزاء أو شكر ولذلك نجد العميل، يمارس

الروافد مختلفة من صور السلوك الدفاعي ويبدى كثير من المشاعر السلبية وهو معذور فى ذلك وعلى الاخصائى الاجتماعى أن يوجه تلك المشاعر ليحول الالم إلى أمل واليأس إلى قوة، أى عليه أن يحول للمشاعر السلبية إلى مشاعر إيجابية.

ومن هنا يتضح لنا أن القاعدة العلمية والمهارة المهنية والاستعداد والخبرة الميدانية فى خدمة الفرد تصب فى النهاية فى المقابلة المهنية باعتبارها أساس للنجاح فى عملية المساعدة.

(١) أهداف المقابلة :-

ويمكن تحديد أهداف المقابلة فيما يلى :-

(١-١) الأهداف الدراسية :-

أن عملية الدراسة فى خدمة الفرد تتم من خلال المقابلات المهنية التى عن طريقها يتم التفاعل بين الاخصائى الاجتماعى والعميل الذى يجد أمامه الفرصة سانحة ليتعرف على مشكلته بوضوح من خلال استماع الاخصائى الاجتماعى لمشكلة العميل باهتمام مما يشجع العميل على الاسترسال فى سرد الحقائق والمعلومات المرتبطة بالمشكلة. مستخدماً فى ذلك أساليب الاتصال اللفظى وغير اللفظى.

والاخصائى الاجتماعى لكى يخرج بحصيلة دراسية لها قيمتها أثناء المقابلات فإنه يستخدم وسائل وأدوات متعددة منها الملاحظة والاستفهام والاستماع وتوجيه المناقشة ... إلى غير ذلك من بقية الأدوات التى تعينه على اتمام عملية الدراسة بصورة ناجحة، وكلها أساليب اتصالية ناجحة.

وهذه الوسائل والأدوات تعين الاخصائى الاجتماعى على استكمال دراسة المشكلة من جوانبها الذاتية والبيئية التى قد يشعر العميل ببعضها وقد يخفى عليه

البعض الآخر، ومن خلال المقابلات المهنية يتضح للعميل العوامل التي كانت خافية عليه.

كما أن المقابلات المهنية تفيد أيضا في استقصاء الحقائق والمعلومات من مصادرها الاولية، كمقابلة للطبيب أو المدرس أو رجل الدين أو رجل القانون، الى غير ذلك من بقية المصادر وتبادل المعلومات الصحيحة ومحاولة تغيير وجهات النظر وتوجيهها الى الوضع الصحيح.

(٢-١) الأهداف التشخيصية :-

كما يتعاون العميل والاختصاصي الاجتماعي أثناء المقابلة لاتمام عملية الدراسة. فانهما يتعاونان أيضا في الوصول الى التشخيص السليم للمشكلة ونحن نعرف أن الحصيولة الدراسية أثناء المقابلات مرتبطة ارتباطا كبيرا بظهور الافكار والفروض التشخيصية التي قد تتغير أو تؤكد كلما زادت المقابلات وكلما ظهرت معلومات وحقائق جديدة الى ان يتم التوصل الى التشخيص النهائي بصورته المؤكدة حيث يبنى عليه الخطة المتكاملة للعلاج.

(٢-١) الأهداف العلاجية :-

وليست الاهداف الدراسية والاهداف التشخيصية هي التي تتحقق فقط أثناء المقابلات ولكن تتحقق أيضا أهدافا علاجية حيث يشعر العميل باهتمام الاختصاصي وتشجيعه وتقبله بما يؤدي الى شعور العميل بالامن والطمأنينة بدلا من مشاعر الخوف والقلق.

وعندما يقوم الاختصاصي الاجتماعي بتطبيق مبادئ خدمة الفرد أثناء المقابلات فانه سوف ينجح في تكوين علاقة مهنية ناجحة مع العملاء وعن طريقها ينجح في اتمام

الدراسة والتشخيص والعلاج بالصورة المطلوبة.

أن نجاح المقابلة في تحقيق أهدافها الاتصالية يتوقف على فهم الاختصاصي لبناء المقابلة وقدرته على تقديم ذاته وتصرفاته خلالها، ويرى كريسين كروس Crispin P. Cross

أن المقابلة البناءة تتكون من أربع عناصر أساسية كما يلي :-

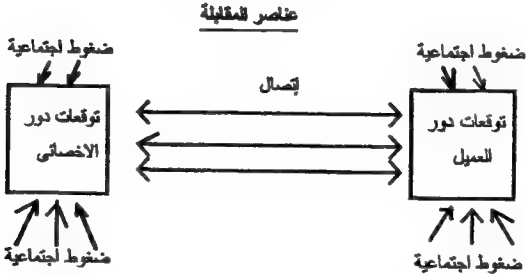
أ - الأفراد المشتركين في المقابلة (الاخصائى والعميل وأسرة العميل).

ب - توقعات دور كل منهم نحو الآخر.

ج - عملية الاتصال الفعلية بينهم.

د - الضغوط الاجتماعية والثقافية، التي تؤثر في الأفراد وتنفهمهم الى التفاعل بطرق وأساليب معينة طبقاً لنوعية ومقدار تأثيرهم بتلك الضغوط (مثل الجنس، الطبقة الاجتماعية، المكانة ، التقاليد)

ويوضح الشكل التالى تلك العناصر :-



وفى ضوء ماسبق على الاختصاصي أن يضع فى اعتباره أن العميل تقدم

للمؤسسة ويتوقع أمور معينة، تمثل جانباً كبيراً من اهتماماته، وهو أيضاً متأثر بضغوط اجتماعية وثقافية تحرك سلوكه واستجاباته، ومن ثم على الاخصائى أن يدرك المؤثرات التى تلعب دوراً أساسياً فى عملية الاتصال بينه وبين العميل، للتقاليد والثقافة والجماعات المرجعية.

أما الاخصائى الاجتماعى فانه يتوقع أن يقوم بدور محدد نحو العميل، ومرتبك بشروط وامكانيات المؤسسة ولوائحها وسياساتها. ومن خلال تلك التوقعات يتحقق الاتصال متأثراً بتلك الضغوط.

وتوقعات دور الاخصائى المهنية تتفاعل مع توقعات دور العميل الشخصية وتتصارع فيما بينهما، على أن يوجه الاخصائى هذا التفاعل وهذا الصراع ليخرج منه بتخفيف ضغوط العميل أو ازالة مايمكن ازالته منها، وكل ذلك من خلال المقابلة التى تعتبر أهم وسيلة من وسائل الاتصال.

(٢) الزيارة المنزلية :-

وهى مقابلة فى منزل العميل - حيث تتيح الزيارة الفرصة لاتصال الاخصائى ببيئة العميل او بالعميل نفسه فى بيئة وعن طريق الاتصال اللفظى يمكن للاخصائى الاجتماعى ان يتعرف على جوانب لم يتمكن من التعرف عليها اثناء مقابله للعميل فى المؤسسة.

(٣) مقابلة خبراء او اخصائيين.

(٤) المستندات والسجلات.

(٥) المكاتبات والمراسلات.

(٦) المكالمات التليفونية.

١-٥ العوامل التي تؤدي إلى نجاح عملية الاتصال في خدمة الفرد :-

- أ - قيام الاخصائي بمعالجة مظاهر المقاومة التي تبدو من العميل والتخطيط لتحقيق مقابلة جيدة من حيث زمانها ومكانها ومضمونها.
- ب - البدء من حيث اهتمامات العميل ومشكلاته.
- ج - إتاحة الفرصة للعميل للتعبير عن مشاعره والامه وآماله ويتوقف ذلك على الاصغاء الجيد للاخصائي وملاحظته. وكذلك على مدى تجاوبه Empathy وتقديره لمشاعر الفرد وهذا يساعد على نمو العلاقة المهنية.
- د - انتقاء الاخصائي لجانب أو جوانب من اهتمامات العميل لها أولويتها للتركيز عليها.
- هـ - مراعاة الأسس الفنية للمقابلة وقواعدها التنظيمية مع توفير المناخ النفسي الملائم لها.

٢ - الاتصال في العمل مع الجماعات :-

تمهيد :-

تهدف طريقة العمل مع الجماعات الى تحقيق نمو لكل من الجماعة واعضاءها (الاعضاء المكونين لها) ويمكن تحقيق هذا الهدف المزدوج من خلال إتاحة الفرصة لتفاعل الاعضاء مع بعضهم البعض بتوجيه من الاخصائي الاجتماعي، لذلك فان هذه الطريقة تنطوي على عمليات اتصال مستمرة تتضمن تأثير وتأثر بحيث تؤدي الى تحقيق هذا الهدف، اذ من الثابت انه اينما وجدت جماعة فان افرادها يكونون فيما بينهم خطوطا للاتصال تكون اساسا لعملية التفاعل الاجتماعي ونمو الجماعة وتمايز تركيبها.

٢-١ أهمية الاتصال في العمل مع الجماعات :-

- أ - أن الجماعات الأكثر إنتاجا تتميز بأقامة شبكة اتصال اكثر ملائمة من تلك التي تقيمها الجماعات الأقل إنتاجا.
- ب - تغيير الاتجاهات وتغيير سلوك اعضاء الجماعة يستدعى وجود اتصال متبادل.
- ج - إن الاتصال يلعب دورا هاما بالنسبة لتكوين العلاقات من خلال التفاعلات.
- د - كلما زادت درجة الاتصال كلما زادت قوة الجماعة في تغيير وتعديل سلوك أعضائها.

٢-٢ الاتصال اساس تكوين الجماعات ونموها :-

تمر الجماعات بمراحل نمو متعددة تبدأ بمرحلة التجمع ثم تنتقل الى التحول ثم الى مرحلة النضج. ويؤدي الاتصال دورا هاما في تكوين الجماعة وانتقالها من مرحلة الى اخرى اذ غالبا ماتبدأ الجماعات عندما يبدأ عددا من الافراد في الاتصال ببعضهم البعض الا ان الجماعة تبدأ خطواتها الاولى نحو التكوين ونقل المشاركة والاحساس بين الافراد ويغلب عليهم الاتصال المحدد العدد. ثم تتسع تدريجيا نطاق علاقاته. كما تتسم العلاقات التي تنتج خلال الاتصالات الاولى ببعضهم بالسطحية دون ان يكون لها عمق سيكولوجي كبير، الا انه مع نمو الجماعة تأخذ هذه العلاقة في التعمق وتزداد درجة التفاعل والمشاركة بين الاعضاء ويقومون بالاعمال بجانب الاقوال ويستطيعون الاعضاء من خلال اتصالاتهم التعرف على ثقافة بعضهم البعض، ثم يبدأ الاعضاء في تكوين ثقافة لانفسهم قد تتمثل في الاتفاق على اسم معين للجماعة كرمز لها. أو قد يتفقون معا على رموز لها مضمون او معنى لديهم قد يختلف عن الرموز التي تستعملها جماعة اخرى كما يحدث بالنسبة لجماعات الاحداث، او قد يستخدمون بعض الحركات او الاشارات او الاشياء لتعني بالنسبة لهم معنى خاص بهم ومن خلال هذه اللغة يمكن

ان تزيد من شعورهم بالاعتماد على هذه الجماعة.
 وكلما مرت الجماعة بعدد اكبر من المواقف الاجتماعية التى تتيح لهم فرص
 الاتصال اكثر سواء ببعضهم او بأعضاء اخرى ازدادت خبرتهم وزاد بالتالى نموهم.
 هذا بالإضافة الى انه من خلال عملية الاتصال داخل الجماعة يمكن تعديل
 سلوك الفرد او طريقة تفكيره واتجاهاته نتيجة مروره بتجارب معينة فى مواقف
 اجتماعية تكسبه خبرات جديدة.
 تستطيع الجماعة ان تكتسب خبرة فى كيفية الاعداد للبرامج او كيفية تغييرها
 من خلال عملية اتصالها مع بقية اعضاء الجماعة والاختصاصى فى مواقف اجتماعية
 معينة.

٢-٣ الاتصال وعلاقته بتميز تركيب الجماعة :-

حينما نتكلم عن تركيب للجماعة فاننا نعنى بذلك شبكة العلاقات التى تنشأ بين
 الاعضاء نتيجة اتصالهم المستمر بعضهم ببعض الاخر ومعرفة الاختصاصى الاجتماعى
 شبكة العلاقات هذه يمكن التعرف على خط سير الاتصال بين الاعضاء فى داخل
 الجماعة.

لذلك يمكن القول ان نتيجة اتصال الاعضاء بعضهم ببعض الاخر والذى
 يحتوى على الاخذ والعطاء وتبادل المعلومات والافكار والاراء سواء كان هذا الاتصال
 يعتمد على الاتصال اللفظى أو غير اللفظى تتكون من الاعضاء علاقات قد تأخذ صور
 متعددة منها :-

(١) علاقة مزدوجة : وهى العلاقة المتبادلة بين عنصرين من اعضاء الجماعة وغالباً
 ما يشير كثرة هذا النوع من العلاقات الى ضعف التماسك الداخلى للجماعة الا انه يعتبر

امر متوقع خاصة فى بدالية تكوين الجماعات.

(١) (ب)

(٢) علاقة مركزية (متمركزة)

وهذه العلاقة تشير الى تمركز علاقات مجموعة من الاعضاء حول عضو معين. وهذا يشير الى تدعيم هذا العضو لهذه المجموعة ويمكن عن طريق هذه العلاقة نقل اى عضو من انواع التفاعل الى بقية اطراف هذه المجموعة. اى ان هذا العضو هو محور اتصال بقية اعضاء هذه المجموعة.

(٣) علاقات تنابعة : وهى التى تأخذ شكل السلسلة اذ يمكن ان ينتقل التأثير من نوع

(أ) الى العضو (ب) مثلاً ومن العضو (ب) الى العضو (ج) وهكذا :

(أ) (ب) (ج) (د).

(٤) علاقات دائرية مغلقة : اى ان العلاقة تبدأ من عضو وتنتقل لآخر ومن الثانى الى

الثالث ثم تعود الى الاول ثانياً وقد تقتصر علاقة هذه المجموعة على نفسها لو قد تتصل بجماعات اخرى عن طريق اعضائها.

(٥) علاقات مفردة : وتشير الى العلاقات التى تنشأ نتيجة اتصال العضو بالآخرين

دون ان يحاول الآخرين الاتصال به.

(٦) الانعزال : وتشير الى العضو الذى لا يميل الى الاتصال بالآخرين وايضا لا يميل

الآخرين الى الاتصال به، ولذلك فان الاخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعة لا بد

عليه من معرفة هذه العلاقات التي تنشأ بين الاعضاء ويحاول تحليلها وتفسيرها لكي يتعرف على أنماط الاتصال بهم والاسلوب الذي يمكن ان يؤدي الى التأثير في هذه الجماعة وتوجيهها نحو تحقيق اهدافها، خاصة بعد ان عرفنا انه في بعض هذه العلاقات (خاصة التي تتمركز حول عضو معين) فيمكن لهذا العضو ان يتصل اتصالا مباشرا بجميع الاعضاء الاخرين. وهذا يعبر عن ان هذا العضو يمثل زعامة في هذه المجموعة يمكن ان يؤثر فيها عن طريق اتصاله باعضائها.

٢-٤ أثر تفاوت المكثات الاجتماعية على الاتصال في الجماعات :-

تشير بحوث الاتصال الى ان تفاوت مراكز افراد الجماعة في السلطة أو المكانة الاجتماعية يضى على عملية الاتصال طبيعة خاصة تعوق من الانتقال الحر للمعلومات بين افراد الجماعة. ويمكن بيان أثر تفاوت المكثات الاجتماعية في التالي:-

أ - يحد التفاوت في المراكز الاجتماعية لافراد الجماعة من تفاعلهم واتصالهم بعضهم البعض، حيث يميل الافراد ذوي المراكز الاجتماعية المتشابهة الى التفاعل وتفاعلهم على بعضهم البعض دون الاخرين الذين يختلفون عنهم في المكانة الاجتماعية. فقد وجد "ويسين" مثلاً في دراسته على إحدى المستشفيات الكبيرة ان اتصال وتفاعل العاملين بالمستشفى من اطباء وممرضات وغيرهم قد تبعت مراكزهم ومكانتهم الاجتماعية. فقد اقتصرت تفاعلات الاطباء على زملائهم من الاطباء، واقتصرت تفاعلات الممرضات على زملائهن من الممرضات، ونفس الظاهرة كانت أيضاً واضحة بالنسبة لمن يشغلون مراكز اجتماعية اقل في المستشفى.

ب - في الحالات التي يقوم فيها اتصال بين افراد ذوي مكثات اجتماعية متفاوتة، فإن ذوي المكثات الاجتماعية الاقل يميلون الى توجيه تفاعلهم واتصالهم الى ذوي المكثات

الاجتماعية الاعلى بغرض كسب اهتمامهم وتقديرهم. فقد وجد هيروتز وزملائه. ان الافراد فى حلقات المناقشة فى احدى المؤتمرات المهنية وجهوا تفاعلاتهم نحو نوى المكانة الاجتماعية العالية فى المؤتمر، وكانوا اكثر اهتماما باكتساب ودهم عن نوى المكانة الاجتماعية الادنى.

ج - يؤثر تفاوت المراكز الاجتماعية بين الافراد على نوعية المعلومات التى تنتقل بينهم. فذوى المراكز الاجتماعية الادنى يخرجون من ارسال معلومات تتضمن نقدا لذوى المراكز الاجتماعية الاعلى كما تدل نتائج الدراسة التى قام بها تورانس. ويلاحظ ايضا انه فى ظل تفاوت مراكز السلطة فى الجماعات فان افراد المستويات الادنى فى الجماعة يميلون الى تشويه المعلومات التى تشير الى انجاز او نجاح، وطمس ولغفاء المعلومات التى تشير الى قصور فى الاداء أو مشكلات فى التنفيذ. فقد وجد ريد أن الافراد فى المستويات الادنى فى الجماعات وبخاصة أولئك الذين لديهم طموح قوى للترقى والصعود يميلون الى تشويه المعلومات التى يرفعونها الى المستويات الاعلى بحيث لا تتضمن مشكلات أو قصور فى التنفيذ، ويزداد الميل الى تشويه المعلومات عندما تكون ثقة هؤلاء الافراد فى المستويات الاعلى ضعيفة.

٢-٥ وسائل الاتصال فى العمل مع الجماعات :-

طريقة العمل مع الجماعات اساليب فنية خاصة تعتمد على جمع الحقائق، التفكير والتحليل (أى التشخيص)، ثم وضع التصميم ووضع الخطة لمساعدة الفرد والجماعة، فالدراسة هى الوسيلة التى تحدد طبيعة التدخل المهني للاخصائى، والمساعدة التى يمكن أن تقدم للجماعة، ومن خلال تحليل المواقف الجماعية واستجابة الافراد يمكن ادراك المتغيرات التى تصاحب الجهود التى تقدم للجماعة وأفرادها.

(١) الملاحظة :-

حيث تعتبر الملاحظة من أهم أساليب دراسة السلوك الاجتماعي، إذ أنها تحتل مكان الصدارة بين أساليب الدراسة في ديناميات الجماعة وفي دراسة السلوك الجماعي والطرق التي تتبعها في حل مشكلاتها الجماعية.

وتشمل الملاحظة السلوك في نفس الوقت الذي يتم فيه واللوان المقاومة التي يبديها الأعضاء للجماعة وبرنامجها.

هذا وقد تحددت أهمية الملاحظة في العمل مع الجماعات في انها :-

أ - تفيد في معرفة نمط الاتصال في الجماعة حيث تمكننا من معرفة من يتحدث وإلى أى مدى يمكن الاستمرار في الحديث والسرعة التي يتحدث بها، ومن يثير المتاعب، ومن يتصرف عن المتحدث وماهى الوسائل المستخدمة كالأستئلة والتعليقات.

ب - كما تفيد في فهم ديناميات صناعة القرار في الجماعة.

ج - تسهم في معرفة وفهم وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية.

هذا ويتم الملاحظة في العمل مع الجماعات أما عن طريق :

١ - الأعضاء أنفسهم. ٢ - الأخصائى الاجتماعى.

فالملاحظة الذاتية لأعضاء الجماعة تعنى ملاحظة أعضاء الجماعة لسلوكهم وتسجيل هذه الملاحظات ثم عرضها على الجماعة خلال الاجتماعات الدورية، ويسهم هذا السلوك المرغوب فى الحد من السلوك غير المرغوب، أما الملاحظة بواسطة الاخصائى فيقوم الاخصائى من خلال عملية الملاحظة بدراسة وفهم المتغيرات التي طرأت على كل من الأعضاء كأفراد والجماعة كوحدة قائمة بذاتها.

(٢) الدراسات التجريبية :-

من وسائل الدراسة في طريقة العمل مع الجماعات الدراسات التجريبية وقد

أسهمت التجربة بوصفها منهجا للدراسة إلى حد كبير في فهمنا للسلوك الجماعى، وتستهدف التجربة في الدراسة العملية إلى إيجاد صورة من التحكم والضبط الاجتماعى لموقف معين يتضمن تحديد العوامل أو المتغيرات الأخرى وبذلك يمكن دراسة تأثير كل متغير أو نقل النتائج العامة على مواقف خارج الجماعة.

(٣) القياس السوسيو مترى :-

وهو من وسائل الدراسة فى طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها جماعات اجتماعية قائمة بذاتها فى الواقع، وتحاول الكشف عن درجة تجانس الجماعة. وهى تتركز على معيار لقياس الظاهرة الاجتماعية ليس فى عمومها ولكن لقياس العلاقات بين الأشخاص معتمدة على التجاذب والتنافر بينهم، ويمكن النظر للسوسيو مترية باعتبارها نظرية فى البناء الاجتماعى غير الرسمى للمجتمعات الانسانية والجماعات الاجتماعية، فالمجتمع الانسانى أكثر من مجرد شبكة من العلاقات الداخلية، أنه يحمل موضوع فى الوجود ذاته، ويتطلب الاختيار السوسيو مترى بيان اختيار الأفراد بغية إيجاد عدد من الارتباطات بموقف جماعة معينة أو نشاطها ويطلق على أساس الاختيار - عموما - بالسؤال السوسيو مترى أو المحك السوسيو مترى، وقد يكون عام جدا أو لربما يكون محددا جدا وتختلف عدد الاختبارات الموزعة بين هذين الحدين وقد تكون الاختبارات مركزة حول عدد معين من الاشخاص.

(٤) النظريات العامة :-

وهى التى تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أى معرفة مايتعلق بديناميكية الأفراد والجماعات وألوان المعرفة التى تتعلق بالأمراض العقلية والنفسية، ومعرفة مايتعلق بالبيئة الاجتماعية التى يعمل فيها الاخصائى الاجتماعى، أى معرفة ثقافة

المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع أكثر من غيرها فإن ذلك يتطلب القيام بالاتصال بهم من خلال قاداتهم وبعد أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع.

(٢) دور الاتصال في المرحلة التخطيطية :-

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الأسلوب العلمي في التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وإن هذا الأسلوب يساعد على تحقيق الأهداف بأعلى كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن وأقصر وقت مستطاع، ويتضمن هذا الأسلوب عددا من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع واحتياجاته من ناحية ودراسة إمكانياته وموارده من ناحية أخرى، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات في نظام من الأولويات يكفل تحقيق الأهم فالمهم فالأقل أهمية بعد ذلك في ضوء الموارد والإمكانيات المختلفة، ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التي أعطيت لها أهمية ثم وضع الخطط التي تتناسب مع هذه الحلول ولكي تتحقق أهداف هذه المرحلة ينبغي أن تقوم المنظمات بعمليات اتصال مستمرة مع سكان المجتمع.

إلا أن دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغي أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضى من المنظم الاجتماعي أن يقوم بالاتصال بسكان المجتمع بجمع البيانات والمعلومات التي تحقق ذلك، وقد يستخدم المنظم الاجتماعي الاتصال المباشر أى من خلال عدة لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات، أو قد يستخدم أسلوب الاتصال غير المباشر عن طريق تعميم الإدارة التي تجمع فيها المعلومات والبيانات ثم يتولى إرسالها إلى هؤلاء السكان الذين يقومون بدورهم بملء بياناتها ثم أعادتها إليه مرة أخرى، وأن كان الأسلوب الأول أفضل من الأسلوب الثانى خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين ويتعذر عليهم استيفاء بيانات هذه الاداة أو قد يصعب عليهم فهم الأسئلة التي ترد فيها (في الاستمارة)، وعلى

الرغم من أن هذه الاداة ينبغي أن تراعى مجموعة من الشروط عند اعدادها، مثل ان تكون أسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى يمكنهم ادراكها ببساطة ويعد هذا شرطاً من شروط نجاح عملية الاتصال، إذ لافائدة من صياغة عبارات بأسلوب لا يستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معنى، رغم كل ذلك فإن أسلوب الاتصال المباشر يعد أفضل للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها.

ولا ينفك الامر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لان جمع هذه البيانات لا يعد هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى، فعن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعي ان يحلها ليربط الاسباب بالمسببات ويصل الى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته، الا انه ليس هو المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات. لذلك ينبغي أن يقوم بعملية اتصال بسكان المجتمع لكى يضع بين ايديهم مجموعة الحقائق والنتائج التي تم الوصول اليها، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة وواقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التي توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين مع المنظم الاجتماعي فى هذه المعلومات. وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعي الى أن الحلول التي سوف يفترضها هؤلاء السكان سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات، لانها تكون مرتبطة بالحقائق التي أدركوها، لذا فان وجود أى عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق الى سكان المجتمع سوف يودى الى انعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعي فى التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم.

على أن هذه الخطوة تنهد للخطوات التي تليها فى هذه المرحلة إذ غالباً ما يتطلب الامر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول فى شكل أولويات وهذا يقتضى أن تكون هناك قواعد ومعايير واضحة لكل من المنظم الاجتماعي وسكان المجتمع لوضع هذه الأولويات.

قيادات شعبية تابعة من الاهالي، أو قيادات بحكم مراكزها. وكل ذلك يتطلب من المنظم الاجتماعي الاتصال المستمر بالمجتمع وأفراده، وقياداته، مع استخدام كافة وسائل الدراسة والبحث، وكل أساليب الاتصال. وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التي يعتمد عليها المنظم الاجتماعي في تنظيم المجتمع فهي القوة للحركة والمؤثرة في حياة الجماعات التي ينتمي اليها المواطنون في المجتمع.

١-٢ الاتصال والتعرف على قادة المجتمع :-

من الممكن اعتبار كل فرد في المجتمع قائدا في موقف من المواقف، على أن هناك نوع معين من القادة يهمن أكثر من غيره في عملية تنظيم المجتمع، وهي القيادة التي تكون أكثر تأثيرا من غيرها في المواطنين عند العمل في تنظيم المجتمع. فالقائد هو الذي يمكنه مساعدة المواطنين في أي مجتمع على تحديد مشكلاتهم، واكتشاف مشكلات جديدة لم تكن واضحة لهم لولا وجود هذا القائد، ثم يركز فيهم الرغبة لحل تلك المشكلات، ويساعدهم على القيام بمجهودات تهدف إلى احسن الحلول في حدود إمكانيات المجتمع ونظمه وتقاليده من خلال قنوات اتصال متعددة بين القائد وما يؤثر فيه من المواطنين.

هذا النوع من القيادة قد لا يكون موجودا في المجتمع، ولكن نواته موجودة في كل مجتمع، وما على المنظم الاجتماعي إلا اكتشاف هذه النواة، وموااتها بالرعاية والتدريب حتى تصبح أكثر قدرة على القيام بأدوارها في تنظيم المجتمع، من خلال اتصال المنظم الاجتماعي بالأفراد وجماعات المجتمع باختلاف أنواعها، وعند اتصال المنظم الاجتماعي بهم يختار منهم الأشخاص الذين يتميزون بالقيادة في المواقف المختلفة، ثم يعمل بعد ذلك على تربيهم، حتى تتوفر لديهم مقومات القيادة، بقدر الامكان.

ويستعين المنظم الاجتماعي بألوان مختلفة من القادة في عمليات تنظيم المجتمع، فيستعين بالقادة بحكم مناصبهم، والقادة بحكم ثروتهم في أمور التمويل، والقادة بحكم مهنتهم في الأمور التي تتعلق باختصاصاتهم ويستعين بالقادة بحكم حكمتهم ونفوذهم في التأثير على المواطنين، والقادة السياسيين في الأمور التي تتعلق بالتشريعات أو التي تحتاج إلى اتصال بكبار المسؤولين، إلى غير ذلك من أنواع القيادة، كل ذلك من خلال مسارات وقنوات الاتصال المختلفة، مستخدماً الاتصال اللفظي حيناً، والاتصال غير اللفظي أحياناً، لأنه بنجاح عملية الاتصال ينجح المنظم الاجتماعي في أداء أدواره.

وتعتبر القيادات المحلية من أهم الركائز التي يعتمد عليها المنظم الاجتماعي في تنظيم المجتمع، فهي القوة المحركة، والمؤثرة في حياة الجماعات التي ينتمى إليها المواطنون في المجتمع، ونظراً لتغلغل هذه القيادة في شتى نواحي الحياة في المجتمع المحلي، فإنها أكثر قوة وفاعلية من القيادات التي تأتي من خارج المجتمع، لتحاول توجيه أفرادها نحو أنماط جديدة من الحياة، ويرجع ذلك إلى مايلي :-

أ - صعوبة قيام المنظم الاجتماعي بالاتصال بأهالي المجتمع ككل، نظراً لعدم تجانس جماعات للمجتمع الواحد.

ب - القيادات الشعبية اقدر على تفهم مشكلات واحتياجات المجتمع، ومن ثم فهي اقدر على تحديد نوع ونمط الاتصال الذي يستثير المجتمع وأفراده، حيث أنه في هذه الحالة يصبح أكثر تأثيراً.

ج - قد يستخدم الاخصائي الاجتماعي لغة لا يفهمها هذا المجتمع المحلي، وعن طريق الاتصال المباشر مع القادة يمكن الحصول على معلومات عن اتجاهات المجتمع وأرائه، ثم يسهل بعد ذلك التوصل إلى الاتجاهات والآراء والاقتراحات المرغوبة والمحققة للتغيير المقصود.

وعندما يتصل المنظم الاجتماعي بهؤلاء القادة فيجب عليه مراعاة الاعتبارات

التالية:-

- (١) أن يهتم بالاتصال الشخصي، ويؤكد على أهميته، لما له من فاعلية في تحقيق التأثير المرغوب.
- (٢) أن يستخدم وسائل الاتصال الاستخدام الأمثل في ضوء الموقف الاتصالي خلال عمليات تنظيم المجتمع.
- (٣) أن يبذل أقصى جهده في اكتشاف القيادات المحلية ويحاول الاستفادة منها اكبر استفادة ممكنة، فهي عنصر استراتيجي من عناصر صياغة آراء الجماعة، ومحاولة التعديل والتوفيق بينها.

٢-٣ الاتصال واكتساب ثقة الاهالي :-

عندما يتصل المنظم الاجتماعي بالمجتمع محاولا اكتساب ثقة الاهالي فانه يعرف جيدا ان هذه الثقة مرتبطة بتصرفاته معهم في المواقف المتعددة كوفائه لوعوده، وحرصه على وقته، واحترامه للكبير والصغير واثاره لغيره، ثم لجهده ودأبه في سبيل المصلحة العامة، ورضاء الناس عن آرائه ومعتقداته، وقدرته على ايجاد الحلول المناسبة، ثم تعتمد عملية كسب الثقة في النهاية على قدرة المجتمع على تحقيق اهدافه تحت قيادته.

فاكتساب ثقة الناس اذن عملية مستمرة، تبدأ يبدأ للمشروع وتستمر مدام المشروع قائما.

ومعركة كسب الثقة لاتعنى ان يتنازل المنظم الاجتماعي عن كل او بعض معتقداته واريائه لارضاء المواطنين، ولاعنى ان يقضى الاخصائي فترته الاولى في الزيارات وشرب القهوة والشاي، فالناس تنتظر الكثير في هذه الفترة، وهم يتوقون الى من يساهم في تنظيم صفوفهم للعمل وبذل الجهد، وكلها عمليات اتصال مستمرة، فاذا

نجاح الاخصائى "كمرسل" فى توصيل الرسالة التى يحملها المستقبلين (الاهالى) فانه بذلك ينجح فى اكتساب ثقتهم، واذا فشل فى توصيل الرسالة فسرعان مايسأمون العمل اذا لم يصلوا الى نتائج يرضون عنها، ولذلك يجب على الأخصائى ان يستغل وقته فى التعرف على المجتمع، والاتصال بجماعاته وقياداته لتنظيم الصفوف واختيار المشروعات وترتيبها حسب اولويتها.

ويكاد يكون المشروع الاول هو المعركة الفاصلة فى موضوع كسب الثقة فى مرحلتها الاولى، فنجاح هذا المشروع يعنى كسب ثقة المجتمع من ناحية، وازدياد ثقة الناس فى أنفسهم من ناحية اخرى، بما يودى الى ازدياد رغبة المواطنين فى العمل المشترك، كما يودى فشل هذا المشروع الى ضعف ثقة الاهالى فى قائدهم، وتحطيم ثقتهم بأنفسهم كمجتمع قادر على مقابلة حاجاته، لذلك يؤكد كل من عمل فى تنظيم المجتمع على اهمية اختيار المشروع الاول، واهمية نجاح المجتمع فى تنفيذه، واهمية اختيار اساليب الاتصال المناسبة لنجاح هذا المشروع.

٣-٣ دور الاتصال فى مراحل تنظيم المجتمع :-

أن عملية الاتصال تبدأ من بداية عمل المنظم الاجتماعى مع المجتمع حتى تتحقق اهداف المنظم الاجتماعى الى أن تتم عملية التغير المقصودة والمطلوبة، وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة فى كل مرحلة من مراحل هذه الطريقة، ولما كانت خطوات ومراحل عملية الاتصال تتصف بالاستمرار، وكذلك خطوات ومراحل تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار أيضا، فإن العمليتان تتداخلان وتتكاملان فيما بينهما، وسنتعرض فيما يلى للمراحل التى تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الاتصال فى كل مرحلة من هذه المراحل :-

(١) دور الاتصال في المرحلة التمهيدية :-

وتستهدف هذه المرحلة الى تعريف المنظم الاجتماعي عن المجتمع الذي يعمل معه، كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليته المهنية، ويدورهم في العمل معه، وإذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله أما إذا كان المجتمع لا يتوفر فيه جهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكوين جهاز يمكنه تحمل مسئوليات التغيير في المجتمع والعمل على تنميته، وقد يتطلب الامر البدء بمشروع يلهم سكان المجتمع فائدته لكي يتقوا في فائدة الاشتراك في العمل.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه المرحلة فإن المنظم الاجتماعي يقوم بعملية اتصال لسكان المجتمع لتعريفهم بنفسه، وبطبيعة عمله معهم ومسئوليتهم معه باعتبارهم محور العمل كله. وهذه العملية تحتوي أمرين :-

أ - الامر الاول : أن المنظم الاجتماعي يريد أن ينقل الى جميع سكان المجتمع هذه المعرفة حتى يصيروا مشتركين معه في المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئوليتهم نحو مجتمعهم.

ب - الامر الثاني : أن المنظم الاجتماعي يجد أمامه صعوبة وهي كيفية الاتصال بجميع السكان لينقل اليهم هذه المعرفة خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل في الغالب تعد جديدة بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها .. الامر الذي يتعذر معه استخدام وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيرية (صحف - مجلات - نشراتها) لانها لا تتيح لهم التفاعل الايجابي وتبادل الرأي وتوضيح تساؤلاتهم، كما أنه يحتمل أن نسبة غير قليلة من سكان المجتمع تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصل بسكان المجتمع على مرحلتين Two Steps fellow up Communication. أي الاتصال بقيادة الرأي في المجتمع، ثم يقوموا هم بدورهم بالاتصال بسكان المجتمع. ولعل هذا النموذج من الاتصال يعد من افضل نماذج الاتصال بسكان المجتمع ويرجع ذلك للاسباب الآتية :-

١ - أن المنظم الاجتماعي يصعب عليه الاتصال بسكان المجتمع ككل لذلك يجب أن يركز جهده واهتمامه في الاتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل قائد أن ينقل التأثير إلى جماعته التي قد تكون مختلفة عن الجماعات الأخرى في المجتمع.

٢ - يرغم أن المنظم الاجتماعي يجب أن يستخدم اللغة التي يفهمها سكان المجتمع، إلا أنه في بعض الأحيان قد يستخدم لغة يصعب على بعض الجماعات فهمها، ومن ثم فإن اتصاله بالمجتمع لإحداث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف في اللغة التي يستخدمها كل من المنظم الاجتماعي وسكان المجتمع. أو نتيجة استخدام أى منهم لكلمات قد تعنى معاني تختلف عما تعنيه عن الطرف الآخر. ولذلك فإن اتصال المنظم الاجتماعي لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يساعدهم على التغلب على هذه الصعوبة. إذ يستطيع المنظم الاجتماعي أن يؤثر في القادة بسهولة نسبية لأن عددهم قليل، والاتصال بهم مباشرة عملية سهلة وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالاتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعي. وهؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التأثير في جماعاتهم لأنهم يستخدمون اللغة التي تفهمها جماعاتهم جيدا وبذلك تصبح عملية الاتصال أكثر فاعلية ونجاح.

٣ - لا شك أن العلاقة بين قادة الرأي في المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقة بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعي ذلك لأن القائد نابع من الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها وتتفق هذه الجماعة في قائدتها لأنه يشعر بشعورهم ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم وبذلك يصبح الاتصال انجح في تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر.

٤ - أن قادة الرأي في المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ولديهم القدرة أيضا على فهم ما يثير انتباه جماعاتهم، لذلك فإن هؤلاء القادة لديهم القدرة على تكوين أساليب الاتصال التي يمكنها أن تثير انتباه جماعاتهم وبهذا

يصبح هؤلاء القادة أكثر تأثيراً في جماعاتهم عن غيرهم الذين لا يكون ذلك.

٥ - قيام قادة الرأي في المجتمع بالاتصال بجماعاتهم بعد بداية لاشتراكهم في عمليات التغيير في مجتمعهم.

ونظراً لأن كل أسلوب اتصال يحتاج إلى توفير مجموعة من الشروط فإن الاعتماد على قادة الرأي في المجتمع في الاتصال بجماعاتهم يحتاج إلى توفر الشروط الآتية :-

١ - أن يكون هؤلاء ممثلين للجماعات المجتمع التي قد لا يكون بينها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعي أن يتأكد من ذلك. إذ أن الاتصال بقيادة بعض الجماعات وعدم الاتصال بقيادة الجماعات الأخرى في المجتمع سوف يترك تأثيراً سيئاً لدى القادة الآخرين الذين أمثلهم وكذلك جماعاتهم.

٢ - أن يتأكد المنظم الاجتماعي خلال اتصاله بقيادة الرأي من أنهم أصبحوا مدركين لما لما يهدف إليه المنظم الاجتماعي. وهذا لا يتأتى إلا إذا كانت عملية الاتصال تامة، أي أنها تحتوى على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التي تتيح الفرصة لتبادل الرأي بين المنظم الاجتماعي وقادة الرأي وذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التي تكونت لدى هؤلاء القادة، إذ أن أي تشويش أو عاقلة لعملية الاتصال مع هؤلاء القادة لا ينعكس أثرها عليهم فقط بل أن هذا الأثر سوف يمتد إلى جماعاتهم عندما يقومون هم بدورهم بالاتصال بجماعاتهم.

٣ - أن يعمل المنظم الاجتماعي على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة باظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذي قد يظهر في صورة لغة لفظية أو في صورة غير لفظية (إشارات - حركات).

٤ - أن يدرك المنظم الاجتماعي أن اتصاله بقيادة الرأي لا يعنى أنه هو المؤثر الوحيد

وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة، بل قد تتيج عملية الاتصال ان يتأثر هو ايضا عن طريق هؤلاء القادة، اذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة فى المجتمع. وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يسمع لهؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعهم واحتياجاته المختلفة التى يشعر الناس بها وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات.

واذ كنا قد عرضنا لواحدة وسائل الاتصال التى يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعى لكى يتعرف على المجتمع فإن هناك العديد من الوسائل الاخرى التى يمكن استخدامها مثل:-

أ - الخبرة المباشرة .. هذه الوسيلة تتمثل فى قيام المنظم الاجتماعى بمشاهدة المشكلات الظاهرة فى المجتمع على الطبيعة وبالتالى يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن المشكلات.

كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة فى أثناء زيارته للمؤسسات والهيئات المختلفة التى توجد فى هذا المجتمع مما يتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التى تقدمها، وتساعد هذه الوسيلة فى مشاهدة أنشطة السكان سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها.

ب - كما أن المنظم الاجتماعى قد يستعين بالوثائق والسجلات التى توجد فى المجتمع حيث يمكنها أن تعطى له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء كانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو اهلية.

ولقد سبق أن عرضنا أنه من المفيد أن تتضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة اشتراكهم فى العمل التتموى ومن البديهي أن يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع. ولكى يدرك المنظم الاجتماعى أى من

المجتمع ذات الأثر الفعال على الجماعات التي تعمل معها كجماعات وأفراد.

(٥) الاصغاء والتجاوب :-

فاصغاء الاخصائى الاجتماعى لأحاديث الأعضاء ومايتضمنه من معان فى أثناء ممارستهم للنشاط سواء أكانت هذه الأحاديث موجهة إليه أم أحاديث يتبادلها الأعضاء فيما بينهم يساعد على معرفة رغبتهم، حاجاتهم وعلاقاتهم، كما أن اصغاء الاخصائى للأعضاء يشعرهم بأهمية رأيهم.

أما للتجاوب يعتبر من الأساليب الفنية التى يوظفها الاخصائى فى عمليات الاتصال بالعملاء ويطلق "شوارتر" على هذه العملية عملية التناغم وتشمل قدرة الاخصائى على التحكم فى مشاعره، خاصة تجاه مواقف العميل السلبية ومحاولته لأن يضع نفسه مكان العميل وهذا يتطلب منهم أن يكون أكثر حساسية واستجابة لاتصالاته غير المباشرة للعميل خاصة فى الجلسات الاولى للجماعة.

هذه بعض الوسائل لدراسة الجماعة فى طريقة للعمل مع الجماعات، وهناك وسائل أخرى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى فى عمله مع الجماعة منها المقاييس المختلفة، الاستفتاءات، التقارير، الأبحاث العلمية، ويجب أن يتقنى منها الاخصائى الاجتماعى أسلوب الدراسة الذى يتناسب مع طبيعة الجماعة وأعضائها ويناسب طبيعة الموقف ومرحلة النمو التى تمر بها الجماعة.

٣ - الاتصال وتنظيم المجتمع :-

يعرف آرثر دانهام A. Danham عملية تنظيم المجتمع بأنها عملية الموازنة بين الاحتياجات والموارد الاجتماعية للمجتمع سواء كان وظيفيا أو جغرافيا. أى أن

تنظيم المجتمع هو عملية تغيير مقصود ومستمر في المجتمع وموارده، واتجاهاته وأفكاره، لاجداث تطور وتنظيم اجتماعي واقتصادي للناس وبيئاتهم حتى يتحسن مستواهم الاقتصادي والاجتماعي.

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع في جميع مداخلها وخطواتها، اذ ان اشتراكهم في جميع العمليات التي تؤدي الى تغيير المجتمع سوف يؤدي بالضرورة الى تغييرهم هم انفسهم. اذ أصبح من الثابت ان الانسان لا يتعلم، ولا يكتسب الخبرة الا بقدر ما يقوم به من نشاط ومجهودات معينة، وعلى ذلك فانه بقدر ماتاح له فرص للتفاعل، وبذل الجهد، بقدر ما يكون اكتسابه للخبرة ونمو قدراته وتعليمه.

وفي هذا تفسير واضح لحرص المنظم الاجتماعي على اشتراك سكان المجتمع في جميع العمليات المختلفة، لذلك فلاعجب اذا قلنا ان طريقة تنظيم المجتمع تتطور على عملية اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع، وبين هؤلاء السكان وبين الاخصائي او بين السكان وبعضهم البعض الآخر. وتبدأ عملية الاتصال هذه منذ بداية عمل اخصائي تنظيم المجتمع مع المجتمع حتى يحدث التغيير المطلوب. وتظل عملية الاتصال هذه مستمرة باستمرار ذلك التغيير المقصود وذلك يتطلب من المنظم الاجتماعي مايلي :-

- أ - الاتصال بالمجتمع للتعرف على حاجاته ومشكلاته واتجاهات أفراد والتعرف على موارده المادية والمعنوية المتوفرة، والتي يمكن توفيرها.
- ب - الاتصال بالمجتمع للتعرف على جماعته المتجانسة وغير المتجانسة.
- ج - الاتصال بالمجتمع للتعرف على انماط الاتصال في المجتمع، وشبكة العلاقات التي تربط الافراد بعضهم ببعض.
- د - الاتصال بالقيادات المحلية في المجتمع والتي تمثل جماعات المجتمع سواء كانت

ونظرا لان طريقة تنظيم المجتمع تقتضى بأن تكون حلول هذه المشكلات نابعة من سكان المجتمع أنفسهم، لذلك ينبغي أن يتيح الفرصة ليعلمهم من خلال عمليات الاتصال أن يتفاعلوا سويا فى عرض هذه الحلول ومناقشتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول الى أفضلها.

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعى فى وضع الخطة التى تكفل بتنفيذ هذا الحل الذى ارتضوه لانفسهم، ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الاتصال فى هذه المرحلة بل ومن الواضح أنها عملية مستمرة الى ان تحقق هذه المرحلة أهدافها. ويمكن للمنظم الاجتماعى أن يستخدم العديد من وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق هذه الاهداف، اذ قد تستخدم الوسائل السمعية والبصرية فى عرض نتائج الدراسة التى قام بها كما قد يستخدم وسائل الاتصال المباشر من مقابلات واجتماعات وندوات لالقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التى يقترحونها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة السليمة.

وبذلك تساهم عمليات الاتصال فى تحقيق أهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع فى هذه العمليات.

(٣) دور الاتصال فى المرحلة التنفيذية :-

وتهدف هذه المرحلة الى ترجمة الخطة الى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق الهدف، واذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع، فان هذه المرحلة تستدعى عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه من المرحلة التخطيطية، لذلك ينبغي على المنظم الاجتماعى استشارة سكان المجتمع وحثهم على المشاركة فى التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال مستخدما فى ذلك كافة وسائل الاتصال التى تتوفر لدى الجهاز الذى يعمل من خلاله، وسواء منها الوسائل التى

تخاطب أبصارهم أو سمعهم أو الاثنين معا. وسواء منها التي تعتمد على الاتصال المباشر وغير المباشر، كما يمكن عن طريق عملية الاتصال في هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث تراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لا تتداخل مع مسئوليات الآخرين، وأن يكون هناك تنسيق بين هذه المسئوليات، كما يجب أن تتناسب المسئوليات التي تسند الى شخص ما مع ماله من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة وإتقان، وهذا بالطبع لا يتحقق الا من خلال عملية اتصال المنظم الاجتماعي بسكان المجتمع، هذا بالإضافة الى أنه في هذه المرحلة قد يتطلب الأمر تنظيم دورات تدريب للمشاركين في عملية التنفيذ لتدريبهم على كيفية أداء المسئوليات التي تسند اليهم.

وبستطيع المنظم الاجتماعي استخدام عملية الاتصال وما يتوفر لديه من وسائل في عملية التدريب هذه سواء كانت في صورة محاضرات أو حلقات مناقشة. وتحتاج عملية التنفيذ الى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة والبرامج يسير تنفيذها وفقا لما هو موضوع لها مسبقا. وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التي تواجه عملية التنفيذ أولا بأول حتى لا يؤدي تراكم هذه الصعوبات الى فشل الخطة في تحقيق أهدافها، الا ان هذه المتابعة تتطلب توفير معلومات وبيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن ان تتم المتابعة من خلالها، ولكي تتوفر وتتجمع هذه المعلومات فانها تحتاج الى عملية اتصال تتدفق من خلالها المعلومات اذ تعد التقارير التي تعد عن التنفيذ احدى وسائل الاتصال التي يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ كما يمكن عن طريق عملية الاتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل في الخطة بما يناسب الظروف التي تستحدث.

(٤) دور الاتصال في المرحلة التقييمية :-

وهذه المرحلة تهدف الى قياس النتائج التي ترتبت على تنفيذ المشروعات والبرامج ومقارنة هذه النتائج بالاهداف الاصليه التي كان ينتظر تحقيقها.

ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة في تحقيق اهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيانات عن كل من الاهداف التي سبق تحديدها والتي كان يتوقع تحقيقها عن طريق الخطة. وأيضا معلومات وبيانات عن نتائج تنفيذ هذه الخطة ثم مقارنة النتائج بالاهداف وتحليلها. وكل هذه الخطوات تتطلب عمليات اتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء منها عن طريق التقارير التي كانت تعد عن التنفيذ أو عن طريق دراسة بعديه يعدها المنظم الاجتماعي لقياس مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين مكان مستهدف من الخطة وما تم تحقيقه، او مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج، وبذلك يمكن قياس اثر هذه البرامج، وتتطلب مناقشة هذه البرامج عقد لجانعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء في مجال هذه المشروعات، ومن خلال ذلك سوف يكتسب هؤلاء القادة الخبرات التي يزعم المنظم الاجتماعي لكسبها لهم.

وجدير بالذكر أن هذه المراحل قد أخذت شكلا متسلسلا، إذ أن ذلك لايعنى أن المنظم الاجتماعي ينتظر حتى ينتهى من تقييم احد المشروعات حتى يبدأ فى التفكير ودراسة مشكلات أخرى، بل أنها مراحل متداخلة، ففي الوقت الذى يكون هناك تنفيذ مشروع تكون هناك الاعداد لمشروعات أخرى وهكذا.

الا انه أهم مايمكن أن نشير اليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحويه من مراحل متعددة، لايتحقق الا من خلال عمليات اتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين «كان المجتمع وقادته، ومن خلال هذه العملية يكتسب سكان المجتمع الخبرات في

تنمية مجتمعهم، وبذلك تنمو قدرتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلية.
 هذه التنمية تعد أحد الاهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع الى تحقيقها ولذلك فانها تستخدم عمليات الاتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف.

٣-٤ برامج الاتصال بالمجتمع :-

كان الغرض من هذه البرامج فيما مضى قاصرا على جمع المال وتبديره لمواجهة احتياجات الهيئات المشتغلة بالخدمة الاجتماعية أما الآن فقد تعدى ذلك بكثير وأصبح هناك أكثر من غرض واحد تهدف له هذه البرامج منها :-

(أ) نشر الحقائق والمعلومات : فلدى الهيئة الكثير منها عن احتياجات البيئة ومباتخذ من اجراءات نحو مقابلة هذه الاحتياجات وما يمكن القيام به للاستفاعة بالموارد القائمة في البيئة.

(ب) تغير وتعديل الاتجاهات القائمة في البيئة : فالمجتمع ديناميكي متحرك والا أصبح جامدا لا يتحرك الى ما هو افضل.

(ج) خلق اتجاهات معينة لم تكن موجودة من قبل : يكمن ذلك عن طريق إثارة اهتمام الجمهور نحو موضوعات معينة.

(د) وهناك غرض رابع قد يظهر مباشرة في بعض الحالات وقد يظهر غير مباشر في الحالات الأخرى وهو خلق الدوافع لاجراء معين.

وكانت الجهود فيما مضى فاصرة على نشر التقارير السنوية للمنظمات الاجتماعية شارحة جهودها وحالتها المالية لما الآن فقد تعددت الوسائل والبرامج وأصبح لها في كثير من الهيئات قسم خاص للإشراف عليها وإعدادها إذ أدركت قيمة اظهار نشاطها للخير وأهمية ذلك في كسب عطف الجمهور ومعاونته.

ولتسأل أنفسنا : ماذا نستطيع أن ننقله للمجتمع عن المنظمة الاجتماعية التي نعمل بها؟ ويمكن أن نجيب على ذلك بالآتي :-

- (أ) السياسة التي تسير عليها المنظمة كما جاءت في لائحة نظامها الاساسي.
- (ب) تاريخ المنظمة او الحركة التي تدعو اليها والعقبات التي صادفتها وجهودها في تذليل هذه العقبات.
- (ج) الجمهور الذي تخدمه المنظمة وطبيعته ومشاكله الخاصة والعامة ومدى تعاونه مع المنظمة.
- (د) مدى تعاون المنظمة مع غيرها من المنظمات الأخرى في تحقيق الأغراض المشتركة وطبيعة هذا التعاون ومداه.
- (هـ) مقاييس العمل وطرق الارتقاء بها.
- (و) النتائج التي وصلت اليها المنظمة وكيف تحققت مع الاستعانة بالارقام والرسوم البيانية والاحصائيات كلما أمكن ذلك.

٥-٣ وسائل الاتصال في تنظيم للمجتمع :-

ويستخدم المنظم الاجتماعي العديد من وسائل الاتصال أثناء عمله مع المجتمع مثل الاجتماعات، المحاضرات، الخطابات، النشرات، التقارير السنوية، والصحافة، المعارض والاذاعة، والافلام السينمائيةالخ، ولقد سبق أن ناقشنا هذه الوسائل.

الفصل السابع

تدريبات على الاتصال

المتاهة

تمهيد :-

تساعدك هذه الخبرة على التفكير فى أسلوبك كمدير . يبدأ التمرين بتحديد المشكلة التى تواجهك - باعتبارك مشرفاً - عند التعامل مع أحد العاملين معك . وبالطبع سيختلف أسلوبك فى تناول المشكلة عن أسلوب أى شخص آخر ، وهذا معناه أنه لا يوجد أسلوب واحد لعلاج أى مشكلة . لأن هذا نفسه هو ما يحدث فى الحياة الواقعية .

إن الأسلوب الذى ستتبعه يعتمد على اتجاهك وعلى الحلول التى تختارها عند معالجة كل موقف من المواقف التالية . اقرأ للموقف وتخير الإجابة التى تبهر عن الخطوة الأولى التى ستتخذها لحل الموقف . وضع رقم الخطوة المختارة فى الدائرة المناسبة . أى سجل الرقم المقابل لاختيارك الأول فى الدائرة المناسبة بصفحة التسجيل . انتقل إلى الموقف الثانى ولتبع نفس الاجراء واستمر فى قراءة المواقف موقف بعد آخر وتحديد الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجته وسجل رقم هذه الخطوة فى الدوائر المناسبة وهكذا الى أن تستطيع اجتياز المتاهة .

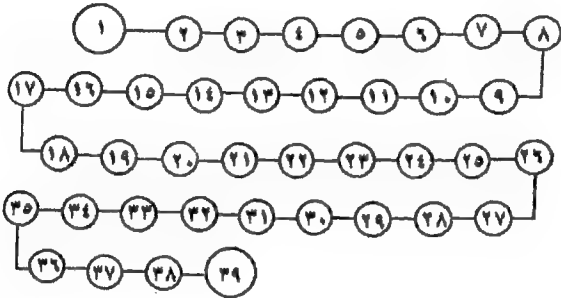
الطريقة التى يستخدمها للمشاركة فى التسجيل .

التعليمات :

- ١ - اتخذ قرارك بشأن الموقف ، أى الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجة كل موقف .
- ٢ - اكتب رقم قرارك فى الدائرة المناسبة من الدوائر التالية .
- ٣ - انتقل إلى الموقف الثانى وتخير الخطوة الأولى التى ستتخذها لمعالجته وسجل

رقمها في الدائرة المناسبة.

٤ - كرر الخطوات السابقة حتى تصل الى النهاية أى استمر في العمل حتى تستطيع اجتياز المتاهة.



قوائم المواقع الخاصة بالمتاهة

الموقف الأول (١)

(١) المشكلة :

أنت المشرف والمسئول الأول عن الانتاج في إحدى الشركات ولديك مجموعة مكونة من اثني عشر عاملا في أحد أقسام الشركة. وانضم الى المجموعة أخيرا أحمد منذ ثلاثة شهور ونصف بعد أن كان يعمل في قسم آخر بنفس الشركة.

ولاحظت أن أحمد يتغيب كل يوم اثنين منذ أربعة أسابيع. وكان لهذا تأثيره على الإنتاج بحيث أصبح أقل من التوقعات الموضوعة له. ولقد دفعك نقص الإنتاج الى زيادة ساعات العمل بحيث يعمل بعض العمال أيام السبت والاحد وذلك منذ شهرين تقريبا. ولقد لاحظت أن أحمد كان من بين العمال اللذين اختيروا للعمل الإضافي. ولعلك تدرك من الآن أن عليك للتصرف لزاء أحمد. من الاجراءات الخمسة المقترحة التالية تخير واحدا تعتبره الخطوة الأولى التي ستتخذها. من بين الخطوات التالية ماهي الخطوة التي تود أن تبدأ بها؟

الرقم المختار

- أ - تطلب أحمد عند عودته وتحدث معه على انفراد. (٨)
- ب - تستفسر من بعض زملاء أحمد عن مشكلته. (٣)
- ج - تسأل المشرف على الورشة التي كان يعمل بها أحمد عن وضعه وأدائه قبل انتقاله للعمل معك. (٦)
- د - تناقش المشكلة مع رئيسك. (١٠)
- هـ - تنقل أحمد في أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الثاني (٢)

أثناء مرورك لاحظت أن بعضا من العمال يضحكون. وعندما سألتهم عن سبب ضحكهم ترددوا في الإجابة الا واحد منهم قال :
 "أنا نضحك على نكتة قالها طارق أثناء الغداء، أى أن الأمر لا يتعلق بك أو بأحمد" والان ماذا تفعل؟

الرقم المختار

(٣٧)

أ - لاتفعل شيئاً وتستمر في جولتك مع متابعة لأحمد.

ب - تحذر أحمد من السخريّة بك سواء بالنكفة أو بالحركة وتأمّره بأن

(١٨)

يهتم بعمله

(٧)

ج - تدعو أحمد على انفراد لتسأله عما يجول بخاطرّه.

(٢٤)

د - تفصل أحمد من العمل.

الموقف الثالث (٣)

قررت الاستفسار من زملاء أحمد عن مشكلته هل هي مشكلة عائلية، أم اذمان

للخمور أم مرض، أم ماذا؟

وجهت سؤالك الى ثلاثة من العمال في المجموعة أثناء لعبهم الكوتشينة في

الوقت المخصص للغذاء. ولقد تردّدوا في الإجابة حتى قال أحدهم أن أحد عمال

الوردية الثانية شاهد أحمد وبصحبه فتاة شقراء هذا الصباح وكان يقود سيارته بسرعة

جنونية متجها الى خارج المدينة. وقال "يبدو أنه كان مخمورا...، الان كيف سنتناول

الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

(٨)

أ - تطلب مقابلة أحمد على انفراد عند عودته وتحدث معه.

ب - تسأل المشرف على الورشة التي كان يعمل بها أحمد عن وضعه

(٦)

وأدائه السابق أى قبل انتقاله للعمل معك.

(١٠)

ج - تناقش هذه القضية مع رئيسك.

(٣٢)

د - تتقلّل أحمد في أقرب فرصة.

الموقف الرابع (٤)

قررت الاتصال بمنزل أحمد عدة مرات. وفي عصر يوم الاثنين الذي طلبته فيه ردت على سيدة التليفون بصوتها الغريب قائلة إن أحمد غير موجود. وعندما سألتها عن مكانه بدأت في البكاء. بعد ذلك بقليل، جاء أحمد ورد على التليفون، وسأل عن المتحدث. وعندما أخبرته باسمك قال "لا أستطيع التحدث معك الآن. مع السلامة" وأنهى المكالمة. وفي صباح يوم الثلاثاء حضر أحمد إلى العمل؟ كيف ستتناول الأمر معه؟

الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية الانتظام في العمل وأثره على زيادة الإنتاج في الورشة، وتوضح له ماذا سيحدث للإنتاج إذا تغيب كل العمال يوم الاثنين، شجعه على أن يكون أفضل من ذلك. (٩)
- ب - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية، أما نقص الإنتاج فهو مشكلتك أنت. أخبره بأن عليه أن يتنظم ويؤدي عملاً كاملاً لو يترك الشركة. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يثير أحمد مسألة غيابه منعا من إحراجها. (١٥)
- د - تسأله عن المشكلة التي يعاني منها. (١١)
- هـ - تتحدث إليه في ود ولكن أخبره بأنك ستضع في ملفه إنذار بأن عليه زيادة إنتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)
- و - تفصله عن العمل. (٢٤)

الموقف الخامس (٥)

عند سؤالك أحمد إذا ما كان مريضا. أجابك بأنه يعرف القواعد. أخبره بأنه إذا كان مريضا أو أن أحد أفراد أسرته مريضا فيمكنه الحصول على إجازة مرضية مؤقتة. كيف ستتناول الأمر مع أحمد؟

الرقم المختار

- أ - تشرح لأحمد باعتبارك مسئولاً عن الإنتاج أنه يجب عليه تقديم المستندات الدالة على المرض قبل الموافقة على الإجازة المرضية، ويجب عليه احترام هذه الحقيقة.
- ب - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على الإنتاج، وأن نقص الإنتاج مشكلتك أنت. وأخبره أيضا بأن عليه أن ينتظم ويؤدي عمله كاملا أو يترك الشركة.
- ج - تحدث مع أحمد وقل له أنك لا تقصد ذلك وأنك أسف لأنك تعانى من متاعب كثيرة ولكن غيابه يؤثر على عملك.
- د - تفصل أحمد من العمل.
- هـ - تنقل أحمد في أقرب فرصة.

(١٢)

(٢٣)

(٢٧)

(٢٤)

(٣٢)

الموقف السادس (٦)

قررت سؤال المشرف على الورشة التي كان يعمل بها أحمد من قبل عن رأيه

منه؟

وعند سؤالك المشرف رد قائلا :- اننى اعرف أحمد معرفة جيدة، كما اعرف

عنه الكثير لقد كان أحسن الرجال في الورشة وأسفت عندما تركنا، ولو لم تكن التركية لما تركته. كيف حاله الآن؟ لقد عرفت أنه تزوج من أرملة لها ولدان من المراهقين. يلهى لقد أصبح له أسرة مكتملة من البداية.

الآن ماذا تفعل؟ تخير لحدى الاجابات التالية :-

الرقم المختار

- أ - هل تستدعى أحمد عند عودته للحديث معه على انفراد. (٨)
 ب - تسأل الزملاء إذا ماكان أحدهم يعرف مشكلة أحمد. (٣)
 ج - تناقش المشكلة مع رئيسك. (١٠)
 د - تنقله في أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف السابع (٧)

قررت دعوة أحمد الى اجتماع خاص لتسأله عن رأيه في الموقف وعندما سألته كان عازفا عن الاجابة ثم تدفع قفلا :

انك تعرف جيدا ماالمشكلة لقد تعقدت جميع الأمور أمامي بداية بالمنزل ثم العمل. وأنت أيضا دائما تلاحقني وتسأل عني بصورة تثير الضجر والملل. اليس هذا كافيا لان يدفع الانسان لادمان الخمر. لذلك أرجوك أن تتركني في حالي. ماستجابتك لكلام أحمد بعد هذا الحديث الصريح :

الرقم المختار

- أ - تذكره بأنك المسئول الأول عن الورشة وعنه أيضا، وأنتك تؤدي واجبك، وأن عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)

- ب - تقترح على أن يرجع الى عمله حتى يبدأ وأنتك سوف تناقشه في هذا الموضوع فيما بعد. (١٨)
- ج - تحذره بأنه اذا تقوء بأى تعليق مثل هذا مرة ثانية فانك ستعاقبه عقابا صارما. (١٩)
- د - تخبره بأنك ستحاول مساعدته بمناقشة مسألة غيابه معه، وأنتك لاتريد أن تتدخل فى شئونه الخاصة ولكنك قلق من كثرة غيابه. (٢٧)
- هـ - تفصله من عمله لعدم أطاعته لأوامر رؤسائه. (٢٤)
- و - تنقل أحمد فى أقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الثامن (٨)

عند مناقشة غياب أحمد عن العمل. أى من الطرق الآتية تختار :

الرقم المختار

- أ - توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك على زيادة الانتاج. وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب العمال يوم الاثنين من كل اسبوع. شجعه على أن يحاول أداء العمل بصورة افضل مما هو عليه الان. (٩)
- ب - تخبر أحمد بان مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر فى عمله وبالتالي تؤثر فى الانتاج، وأن عليه الانتظام فى العمل ومحولة العمل بجد ونشاط. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يؤثر أحمد مسألة غيابه منعا من لحراره. (١٥)
- د - تسأله عن المشكلة التى تواجهه. (١١)

هـ - نتحدث إليه بود وصدقة، ولكن تخبره بأنك ستضع في ملفه ائذار

بأن عليه زيادة فتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

و - اتصله من العمل (٢٤)

الموقف التاسع (٩)

في هذا الموقف أبدى أحمد استعداداه لأن يعمل أفضل مما سبق، ولكنه تقرب يوم الإثنين التالي مرة أخرى. وقد اتصلت زوجته تليفونيا بالورشة وقالت أنه مريض، وكان صوتها غريبا مما يوحي بأنها كانت تشرب الخمر. فماذا تفعل حينئذ؟

الرقم المختار

أ - هل تتصل تليفونيا بمنزله لتتأكد من مرضه؟ (١٤)

ب - هل ترسل بطاقة من الزهور إلى منزله مع بطاقة تدعوه له بالشفاء (٢٦)

العاجل؟

ج - هل تسأل زملائه في المجموعة عن مشكلته؟ (٢)

د - هل تنتظر حتى يعود أحمد للعمل؟ (٢٥)

هـ - هل تتصل بالمرشد النفسي لمساعدتك في حل مشكلة أحمد؟ (٣٨)

الموقف العاشر (١٠)

قررت مناقشة المشكلة مع رئيسك قبل أن تتخذ أي إجراء. وعند مناقشته قال:

"أنا لأعرف أحمد، ولكن كل ما أعرفه هو أن انتاجنا أقل من المعدل المطلوب. ولقد

كان الاجتماع السابق لهيئة الاشراف اجتماعا عتيقا وصعبا بسبب نقص الانتاج. ارجع الى العاملين معك وحاول دفعهم لزيادة الانتاج والاستصطبروا الى العمل في ايام العطلات، وهذا يزيد من التكاليف كثيرا. ماذا تفعل الان؟
من بين الخطوات التالية تخير الخطوة المناسبة :

الرقم المختار

- أ - تستدعي احمد عند عودته لمناقشته على انفراد. (٨)
- ب - تسأل زملاء احمد اذا ماكان احدهم يعرف مشكلته. (٢)
- ج - تسأل المشرف الذي كان يعمل معه احمد عن ادائه. (٦)
- د - تنقله في اقرب فرصة. (٣٢)

الموقف الحادي عشر (١١)

عندما سألت احمد عن المشكلة التي يعاني منها رد قائلا أنها مشكلة خاصة ولاأريد التحدث فيها مع أحد.
ماهي الطريقة التي تتبعها في مثل هذا الموقف؟

الرقم المختار

- أ - تفضله من العمل. (٢٤)
- ب - تسأله عما اذا كان مريضا حقا كل يوم اثنين خلال الاسابيع الثلاثة لو الأربعة الماضية. (٥)
- ج - تخبره بأن مشكلته خاصة به فقط لأنها مشكلة شخصية ولكنها تؤثر على عمله. بالتالي تؤثر في الانتاج، وأن عليه أن ينتظم ويحاول العمل بجد ونشاط. (٢٣)

د - نتحدث اليه بود وصداقه ولكن تخبره بأنك مستضع في ملفه انذارا،

بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. (١٦)

هـ - تخبره بأنك لاتود اتخاذ اجراء غير مناسب لأن غوايه كل يوه اثنتين

يؤثر على عمله، ووضح له أن الأمر بهم كلا منكما. (٢٧)

الموقف الثاني عشر (١٢)

أخبرت أحمد بأنك المسئول هنا عن العمل وأن عليه احترام هذه الحقيقة،

وعندئذ رد أحمد "إننى لاحترم الا نفسى. وأن مطالبتي بأكثر من ذلك يعتبر أمرا

منفرا... وأنا مسئول" وترك العمل.

ماشعورك فى هذا الموقف؟

الرقم المختار

أ - هل كان عليك أن تتناول الأمر بأسلوب مختلف؟

هل تحتاج لمراجعة خطواتك السابقة فى علاج المشكلة لترى كيف كان

من الممكن أن تصبح الأمور أفضل مما هى عليه الآن؟ (٨)

ب - هل ترى أنك تصرفت كأم مشرف يكون عليه اتخاذ الاجراءات

اللازمة حيال مثل هذه الامور؟ (توقف)

الموقف الثالث عشر (١٣)

عندما اتصلت بمنزل أحمد للتحقق من مرضه... لم يرد احد على التليفون.

والآن ماذا تفعل :

الرقم المختار

(٤)

أ - مداومة الاتصال في أوقات منتظمة طول اليوم.

(٢٠)

ب - تطلب من المسئول الادارى مداومة الاتصال.

(٢٥)

ج - هل تنتظر لحين عودة أحمد للتفاهم معه.

الموقف الرابع عشر (١٤)

عندما تحدثت مع أحمد وقلت له "هل حدثت زوجتك فى الامر" رد قائلا نعم ناقشت هذا الموضوع معها ولكنها مشغولة جدا بولديها لدرجة أنها لا تستجيب لمطالبى. لقد كنت متأكدا منذ إقديمت على الزواج من ارملة، أتنى ساعائى من بعض المشاكل ولكن ليس الى هذا الحد.

من بين الطرق الاثية ماهى الطريقة التى تود أن تتبعها :

الرقم المختار

أ - قل "أتنى سعيد حقا لائك أدركت خطورة الامر، وأمل أن تساعدنا على أن تدرك ذلك أيضا. أتمنى ياأحمد أن تتحسن ظروفك ويزيد إنتاجك".

(٩)

(٣١)

ب - قل "اعتقد أن الزواج من ارملة لها ولدان يعتبر أمرا صعباً"

(١٧)

ج - لا تقل شيئا وانصت اليه باستمرار.

الموقف الخامس عشر (١٥)

قررت عدم مناقشة الأمر مع أحمد من نفسك والانتظار حتى يفتحك، ولكنه لم يفتحك. ولقد لاحظت أنه تفتطم في الحضور طوال الاسبوعين الماضيين الا أنه تغيب يومى الاثنين والثلاثاء من الاسبوع الماضى، وكذلك اليوم الاثنين. عند حضوره غدا الثلاثاء، ما الطريقة التى ستتبعها معه :-

الرقم المختار

- أ - توضح له أهمية انتظام الافراد فى العمل وأثر ذلك على زيادة الانتاج وتلفت نظره الى تدهور الانتاج اذا تغيب كل العمال يوم الاثنين من كل أسبوع وشجعه على أن يحاول اداء عمله على نحو أفضل (٩)
- ب - تخبره بأن مشكلته خاصة به لأنها مشكلة شخصية الا أنها تؤثر فى عمله وبالتالي على الانتاج. ان عليه الانتظام فى العمل ومحاولة العمل بجد ونشاط. (٢٣)
- ج - تستفسر منه عن المشاكل التى تواجهه. (١١)
- د - تتحدث اليه بود وصدقته ولكن تخبره بأنك ستضع فى ملفه انذارا بأن عليه زيادة الانتاج خلال الشهر القادم. (١٦)
- هـ - تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف السادس عشر (١٦)

قررت وضع انذار فى ملف أحمد بأن عليه زيادة انتاجه خلال الشهر القادم. ولكنك لاحظت غيابه يوم الاثنين من الاسبوع الاول والثانى من الشهر التالى.

ماذا تفعل فى هذا الموقف؟

الرقم المختار

- أ - تحذر أحمد بما سيحدث إذا غاب مرة أخرى فى أى من يومى الاثنين القادمين من هذا الشهر. (٣٣)
- ب - تنتظر حتى ترى غياب بقية الشهر. (٣٥)
- ج - تنقله عند أول فرصة. (٣٢)
- د - تخبر أحمد بأنك لاتفوت التدخل فى مشكلاته الشخصية، وأن مايعلمك هو أثر غيابه على العمل والإنتاج. (٢٧)
- هـ - وضع لأحمد أنك تأمل فى أن يزيد من إنتاجه خلال هذا الشهر. ثم انتظر لترى هل سيفيب بقية الشهر. (٣٥)

الموقف السابع عشر (١٧)

لقد قررت ألا تقول شيئاً وستظل مستمعاً، واستمر أحمد فى حديثه قائلاً زوجتى ماجدة لها ابنه مراهقة متزوجة واعتقد انها طلقت. أما ابنها وهو يصغر أخته يعلمين من المفروض أنه يعيش معنا ولكنه هرب مرتين فى الشهرين الماضيين. يبدو أن كل شيء يحدث فى عطلة نهاية الاسبوع. تكفى الابنة أولاً ثم يأتى بعدها زوجها غاضباً لكى تناقش مشاكلهم، وأحياناً يقررا العودة الى منزلهما، وأحياناً أخرى لا. أما الابن فقد هرب وتلقت مكالمة تليفونية من البوليس لأذهب واستلمه. وفى منتصف ليلة يوم السبت توجهت الى المدينة المجاورة لكى أخرجه من السجن ولم أعد حتى الثامنة مساء ليلة أمس.

كل هذه الاشياء التى حدثت فى نهاية الاسبوع تثير قلق ماجدة مما أدى الى

تغيرها تغيرا كبيرا. وظلت حزينة ومريضة لعدة أيام وذلك خشيت أن أتركها ولم أحضر مما سبب لى بعض المشكلات فى عملى والتي أمل أن أستطيع علاجها.
كيف ستصرف؟

الرقم المختار

- أ - تشرح لأحمد أنك تدرك مابعليه وتقرح عليه أن ينتظر لمدة أسبوعين ليرى كيف تسير الامور. (٢١)
- ب - تخبره أن مشكلته خاصة به لأنها شخصية ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن يعمل بجد واجتهاد ونشاط. (٢٣)
- ج - تقترح أن يعرض أحمد مشكلته على طبيب العائلة. (٣٩)
- د - تخبره أنك ستضع خطاب تحذير فى ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجه خلال الشهر التالى. (١٦)

الموقف الثامن عشر (١٨)

بعد الموقف الذى تضمن أحمد وزملاءه بدت الامور هادئة لعدة أيام باستثناء بعض الضحكات العالية حوله والتي تنطلق عندما تكون بعيدا عنه. عليك اختيار ثلثي (٢/٣) العمال ليعملوا وقتا اضافيا أيام السبت والاحد القادمين. ماذا تفعل؟

الرقم المختار

- أ - تضع أحمد ضمن جدول العمل الاضافى ولاقول له شيئا عن ذلك مباشرة. (٢٩)
- ب - تخبر أحمد أنك وضعت ضمن جدول العمل الاضافى وتطلب منه أن يجتهد وأن يتعاون مع بقية الفريق من أجل زيادة الانتاج. وتركز على أهمية أن يقوم كل فرد بدوره. (٩)

ج - تستدعى أحمد وتشرح له أنك فى حيرة بشأن كيفية مساعدته على الانتظام فى العمل لأن ذلك سوف يؤثر على الانتاج. وفى نفس الوقت لاتريد ادراجه ضمن جدول العمل الاضافى اذا كان سيزيد من مشكلاته. (٢٧)

الموقف التاسع عشر (١٩)

عندما حذرت أحمد بالآلا يصدر أى تعليقات حتى لايعاقب عقابا شديدا، رد عليك قائلا : "أن هذا هو ماأقصده حين أقول أن كل شخص ضدى وأنت أيضا.. انتى مستقل" ثم توجه نحو الباب والدموع فى عينيه. فى هذه اللحظة ماذا يكون شعورك؟
الرقم المختار

- أ - ربما تكون قد راجعت تصرفاتك السابقة بخصوص أحمد. هل
(٨) تفضل أن تتاح لك فرصة أخرى لمراجعة طريقك.
ب - أنت فعلت مايجب أن يفعله أى مشرف ليصحح مسار رجاله
(قف) وليتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم.

الموقف العشرون (٢٠)

طلبت من أحد الاداريين الاتصال بمنزل أحمد وفى الثالثة بعد الظهر اتصلوا بك تليفونيا وأخبروك بأنه لا يوجد أحد بالمنزل. عند عودة أحمد فى صباح الثلاثاء، ماذا سيكون موقفك منه.

الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية الانتظام في العمل بالنسبة لمعدلات الانتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل يوم الاثنين اسبوعياً. كما تطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)
- ب - تخبره أن مشكلته خاصة به لأنها شخصية، ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه إما أن ينتظم في العمل أو يتركه. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يفاتحك أحمد في موضوع غيابه حتى لاتخرجه. (١٥)
- د - تسأله عن الصعوبات والمشكلات التي تواجهه. (١١)
- هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير في ملفه يتضمن ضرورة زيادة انتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
- و - تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الحادي والعشرون (٢١)

الآن بعد أن تحدث أحمد عن بعض مشكلته الرئيسية التي تتسبب في غيابه كل يوم "الاثنين" فلنناقش الأمر. يبدو أنه لا توجد نهاية قاطعة لهذه المشكلات بل لا يوجد في الحياة عادة حلاً قاطعاً. إن مثل تلك المشكلات يناقشها ويعالجها المشرف المباشر سواء مع عماله أو مع رئيسه. ومن العوامل الهامة في إبراز مثل تلك المشكلات اتجاهات المشرف وطريقته في تناولها، ومشكلة أحمد تشير بعض الأسئلة الآتية والجديرة بالمناقشة :

- ١ - الآن وقد عرفت بعضاً من مشكلات أحمد، هل يكون سهلاً أو صعباً عليك علاج مشكلة غيابه؟

- ٢ - هل تشعر أن الشركة سوف تتفهم مشكلات أحمد وتمطى له وقتا كافيا لحلها؟
 ٣ - هل ترى أن حديث أحمد عن مشاكله يساعد على فهمها وتحقيق بعض الارتياح؟
 ٤ - هل تعرف أى مكان داخل الشركة أو خارجها - يمكن تحويل أحمد إليه لمساعدته؟

الموقف الثانى والعشرون (٢٢)

قال أحد العمال، "حسنًا. تبدو قصة أحمد غريبة. لماذا لا تناقشها معه لترى ماذا كانت النتيجة. أتى لأرى داعى لبقائه هناك".
 وقد قررت دعوة أحمد الى مكان خاص لتسأله عما يدور فى ذهنه. وكان أحمد فى البداية مترددا فى مناقشة المشكلة، ولكنه فجأة اندفع قائلا "أنت تعلم جيدا ماالخطب، ويبدو أن كل شئ قد أحكم الخناق حولى وكانت البداية بالمنزل ثم أُنتم. ليس هذا بكاف لأن يدفع الإنسان لشرب الخمر، ان أقل مايمكن أن تفعله لى هو أن تتركنى وشأنى".
 كيف ترد على مقاله أحمد أثناء اندفاعه

الرقم المختار

- أ - توضح له أنك المسئول عن العمل فى هذا القطاع وأنتك تودى ولجبك نحوه، كما أن عليه احترام هذه الحقيقة. (١٢)
 ب - تقترح أن يرجع ثانية الى اعمل ولن يهدأ قليلا وأنتك سوف تتحدث إليه فيما بعد. (١٨)
 ج - تحذره لو أنه قال أى تعليقات لغيرى من نفس النوع، فإنتك سوف تولجها بعنف. (١٩)

د - تخبره بأنه قد يكون من الممكن مساعدته لو ناقش هذا الموضوع.
وأنت لا تود أن تقحم نفسك في مشاكله الشخصية، ولكن غيابك يؤثر
اهتمامك. (٢٧)

هـ - تفصله لأنه لم يقطع رئيسه. (٢٤)

و - تتقل أحمد عندما تتاح أول فرصة لذلك. (٣٢)

المواقف الثالث والعشرون (٢٣)

بعد تعليقك على حديث أحمد رجع إلى عمله دون أى كلمة. وأثناء مرورك بعد
الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد يشبع أنك عاملته معاملة سيئة كما لاحظت أن أحمد
أصدر بعض الإشارات للأستهزاء بك بعد مرورك عليه مما أدى إلى ضحك ثلاثة من
رجالك. وعندما إستكرت رجع أحمد ثانية إلى العمل. فماذا تفعل؟

الرقم المختار

أ - إن تفعل شيئاً، ستستمر في جوتك ولكن ستراقب أحمد. (٣٧)

ب - تسأل العمال الذين ضحكوا ليخبروك بما شاهدوا. (٢)

ج - تحذر أحمد، وتلمره إن يتكلم على عمله وإن يتوقف عن إصدار

أى تعليقات أو تلميحات نحوه. ثم تستمر في المرور على بقية العمال. (١٨)

د - تستدعى أحمد على أفراد إلى مكان بعيد وتمسكه عما يدور في ذهنه (٧)

هـ - تفصله من العمل. (٢٤)

الموقف الرابع والعشرون (٢٤)

لقد فصلت أحمد من العمل، أجب عن الأسئلة التالية :

١ - هل سيودى تصرفك هذا إلى إثارة أى مشكلات مع العمال الآخرين؟

٢ - هل كانت إستجابتك إنفعالية كرد على تصرفاته الانفعالية؟

٣ - هل إعترفت لأحمد بأنه لا يوجد أديك لإجراء آخر تتخذه معه؟

٤ - ألا تريد معرفة أشياء أخرى عن أحمد؟

لو أجبت بنعم على أى من الأسئلة السابقة. فإنك ربما تعترف بأن هناك طرقاً أخرى للإدارة إرجع إلى الصفحة السابقة ولتقن اختياراً آخرًا. ولو أنك أجبت بـ لا على كل الأسئلة الأربعة فإن هذا معناه أنك واثق من تصرفاتك. هل يمكنك شرح أسباب إتخاذك لقرارك؟

الموقف الخامس والعشرون (٢٥)

قررت الانتظام حتى يعود أحمد لتفاهم معه وتناقشه فى موضوع غيابه.

ما الاتجاه العام الذى سوف تتخذه :-

الرقم المختار

أ - تشرح له أهمية الانتظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الانتاج. كما

توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الاثنين أسبوعيا وتطلب.

منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

ب - تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهى شاغله ولكن

الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم فى عمله لو يتركه. (٢٣)

- ج - تنتظر حتى يفتحك أحمد في موضوع غيابه حتى لا تخرجه. (١٥)
 د - تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه. (١١)
 هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير في ملفه الشخصي يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
 و - تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف السادس والعشرون (٢٦)

قررت إرسال بعض الزهور إليه في المنزل مع بطاقة "مُعنيا له الشفاء العاجل". وعندما عاد أحمد يوم الثلاثاء لم ينكر شيئا عن الزهور. كيف ستصرف مع أحمد الآن؟

الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية الانتظام في العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب في يوم الاثنين إسموعيا. تطلب منه أن يحاول أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)
 ب - تخبره أن مشكلته خاصة به لأنها شخصية وهي شاغله. ولكن الانتاج هو شاغلك وتطلب منه أن ينتظم في العمل أو يتركه. (٢٣)
 ج - تنتظر حتى يفتحك أحمد في موضوع غيابه حتى لا تخرجه. (١٥)
 د - تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه. (١١)
 هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب تحذير في ملفه الشخصي يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
 و - تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف السابع والعشرون (٢٧)

عندما أخبرت أحمد أنك تريد التدخل في شئونه ولكنك مهتم به وقلق عليه وكيف أن غيابك أثر في عمله، رد قائلا "أعرف أنك قلق وأنا كذلك. أنا أسف لما يحدث ولكنى لا أستطيع التصرف. لقد أخبرت زوجتى أنني ربما أفقد وظيفتى إذا لم أحافظ عليها".

ماهى الطريقة التى سوف تتبعها إذا؟

الرقم المختار

- أ - تقل له "أنا سعيد لأنك تترك خطورة الأمر وأتمنى أن تدرك زوجتك ذلك أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)
- ب - تقل "هل تحدثت فى الأمر مع زوجتك". (١٤)
- ج - لا تقل شيئا، ولكن تستمر فى الاستماع. (١٧)
- د - تعبر لأحمد عن مدى خطورة الموقف وتطلب منه زيادة إنتاجه أو يكون عليه تحمل العواقب. (٣٣)

الموقف الثامن والعشرون (٢٨)

نظرا لتحسن أحمد سجلت خطاب التحفيز من ملفه وأخبرته بأنك تتمنى أن يحافظ على زيادة معدل الانتاج الذى بدأه. ربما يحضر أحمد أو يغيب فى أيام الاثنين التالية... ولو أنه تغيب لكنت ثمة مشكلة أخرى.

لعلك تتعامل الآن ما مشكلة أحمد؟ لعل هناك أسبابا أخرى، ولعله يشرعها لك. ولو كان كذلك يرجع الى الموقف رقم ١٧ ثم انتقل الى الموقف رقم ٢١ ولنناقش السؤال هناك.

الموقف التاسع والعشرون (٢٩)

لقد قررت إستبعاد أحمد من العمل الاضافى ولكنك لم تقل له شيئا بطريقة مباشرة وفى نفس الوقت قررت قيام الآخرين بالعمل الاضافى. وبعد الظهر، أخبرك أحد العمال أن أحمد منظم منك وأنه يتهمك بأنك تضطهده.

الرقم المختار

- أ - تخبر العامل أن إتهامات أحمد سخيفة ولا محل لها ولعله يكتبها لترفعها الى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)
- ب - تشرح الموقف للعامل وتخبره بأنك ترغب فى التحدث الى أحمد ولعل العامل يحضر هذا اللقاء إذا وافق كلا من أحمد والعامل. (٢٢)

الموقف الثلاثون (٣٠)

وبعد أن أنتظم أحمد كل يوم من أيام الاثنين المتبقية فى الشهر طلبت منه أن يحافظ على معدل الإنتاج الذى بلغه. وعندئذ رد أحمد قائلا "بلى لأحاول ذلك بالتأكيد". وانتظم أحمد فى الاسابيع الثلاثة الباقية من الشهر بما فى ذلك ساعات عمله الاضافى. ماذا ستفعل فى نهاية هذه الفترة.

الرقم المختار

- أ - لن تفعل شيئا. (٣٧)
- ب - تخبر أحمد أنك ستسحب الإنذار الذى وضعته فى ملفه وتعتبر له عن تمنياتك بأن يحافظ على معدل الإنتاج الذى حققه. (٢٨)

الموقف الحادى والثلاثون (٣١)

المحت الى أحمد أنك تعرف مايعاتيه بسبب زواجه من أرملة ذات أولاد عندئذ رد مؤكدا ماقلته.

مالطريقة التى سوف تتبعها إذن؟

الرقم المختار

أ - تقل "أنا سعيد لأنك مدرك لخطورة ذلك وأتمنى أن تستطيع هى إدراك

ذلك أيضا. أحمد أتمنى أن تبذل جهدا أفضل". (٩)

ب - لا تقل شيئا. ولكن تستمر فى الاستماع إليه. (١٧)

الموقف الثانى والثلاثون (٣٢)

لو نقلت أحمد فى أول فرصة، فإنك بذلك تتخلص من مشكلتك تماما. أليس كذلك؟ ولكن ماذا عن زملائه الذين تشرف عليهم. هل نفذت مسؤولياتك كمشرف. إرجع الى الصفحة السابقة واتخذ قرارا آخر.

الموقف الثالث والثلاثون (٣٣)

عندما أخبرت أحمد بأن عليه الانتظام أيام الاثنين حتى لا يتعرض للعقاب، انتظم فى الحضور لمدة أسبوع ولكن فى الأسبوع التالى أثناء تناول الغذاء لاحظت أنه يجلس وحيدا ويبدو محمر الوجه. وعندما سألته عن حالته أخبرك بأنه مريض فأرسلته الى العيادة حيث تم فحصه ومنحوه أجازة مرضية لمدة ستة أيام. وعندما وصلت للتقرير

الطبي عرفت أن درجة حرارته كانت ٤٠ وأنه كان يعانى من إنفلونزا. هذا وقد علمت أن أحمد قد أخير للمرضة بأنه حضر إلى العمل خوفاً من أن تفصله إذا ظل فى المنزل.

كيف ستتصرف معه عند عودته؟

الرقم المختار

- أ - تخبره أنه على الرغم من مرضه فلا زال التحذير قائماً لغيابه يوم الاثنين وأن عليه زيادة الانتاج. (٢٣)
- ب - تخبره بأن سجله الخاص أصبح نظيفاً وتنمى له ألا يتعرض لاضطرابات أخرى فى المستقبل. (٩)
- ج - تخبره بأنه آسف لمرضه - وأنه لا تريد أن تتدخل فى شؤونه وتسأله إذا ما كان سبب غيابه كل يوم اثنين لازال قائماً. (٢٧)
- د - لن تقل شيئاً لأحمد. (٣٤)

الموقف الرابع والثلاثون (٢٤)

بعد الظهر، أخبرك أحد العمال بأن أحمد قد قدم تظلماً ضدك وأنه يتهمك بأنه تضطهده ماذا ستفعل.

الرقم المختار

- أ - تخبر العامل أن اتهامات أحمد سخيفة لاملح لها ولعله يكتبها لترفعها إلى الرؤساء لتأخذ مجراها. (٣٦)
- ب - تشرح الموقف للعامل وتخبره بأنه ترغب فى التحدث إلى أحمد، ولعل العامل يحضر هذا اللقاء إذا وافق كلا من أحمد والعامل. (٢٢)

الموقف الخامس والثلاثون (٢٥)

انتظرت لترى هل سيفيب أحمد في بقية الشهر، ولاحظت أنه لم يتغيب. في هذه الحالة ماتصرفك؟

الرقم المختار

- أ - لن تفعل شيئاً. (٣٧)
 ب - سوف تطلب من أحمد أن يحافظ على معدل إنتاجه. (٣٠)
 ج - تخبر أحمد بأنك ستسحب خطاب التحذير من ملفه وتعتبر له عن
 تمنيتك بأن يكون قادراً على المحافظة على معدل الإنتاج الذي بدأ به. (٢٨)

الموقف السادس والثلاثون (٢٦)

طلبت من العامل أن يكتب ما قاله أحمد والإتهامات التي وجهها لك. وفي اليوم التالي حضر معه ورقة مليئة بالإتهامات ولا تتضمن فقط ملاحظات أحمد، ولكن أيضاً شهادة عدد من العمال الآخرين ممن يعملون معك. وبعد دقائق قليلة كان واضحاً أن مناقشتها لن تجدى، ولذلك رفعتها إلى رؤسائك. أى أن الوضع أصبح كالتالي، يمكنك كسب الجولة أستناداً إلى غياب أحمد، ولكن هذا سيحتاج لوقت طويل هذا بالإضافة إلى أن عليك أن تواجه فريق العمال معك وأن تواجه أحمد نفسه.
 بماذا تشعر في هذه الحالة :

الرقم المختار

- أ - أنك قمت بما يجب أن يقوم به أى مشرف ليصحح مسار رجاله ويضعهم على الطريق السليم ويتأكد أنهم يعرفون أنه رئيسهم. (كف)
- ب - أنه كان عليك أن تعالج الأمر بطريقة مختلفة من بدايته وهل تود أن تتاح لك الفرصة لمراجعة خطواتك. (أ)

الموقف السابع والثلاثون (٣٧)

انك ان تفعل شيئا نظرا لانتظام أحمد بنية الشهر. لم لا وخاصة لن أحمد يحاول أن ينفذ ماتريده منه. ولأحد مبادئ تعليم السلوك المرغوب فيه أن تتعبه المكافأة. إرجع ثانية الى الصفحة السابقة وكافئ أحمد.

الموقف الثامن والثلاثون (٣٨)

طلبت من المرشد النفسى مساعدتك فى حل المشكلة، إلا أنه عجز عن ذلك لأنك لستطيع تحديد مشكلة أحمد. عليك إذن أن تناقشها مع أحمد نفسه. ما هى الطريقة التى سوف تتبعها :

الرقم المختار

- أ - تشرح له أهمية النظام فى العمل بالنسبة لمعدلات الإنتاج، كما توضح له ماذا يحدث لو أن كل عامل تغيب يوم الإثنين أسبوعيا. أطلب منه أن يكون أفضل من ذلك وأن يعمل بجد ونشاط. (٩)

- ب - تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهي شاغله. ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الإنتظام في العمل أو تركه. (٢٣)
- ج - تنتظر حتى يفاتحك أحمد في مسألة غيابه حتى لا تخرجه. (١٥)
- د - تسأله عن الصعوبات أو المشكلات التي تواجهه. (١١)
- هـ - تحدثه في ود وصداقة وتخبره بأنك سوف تضع خطاب إنذار في ملفه يتضمن ضرورة زيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)
- و - تفصله من عمله. (٢٤)

الموقف التاسع والثلاثون (٣٩)

اقرحت على أحمد أن يعرض مشكلته على طبيب العائلة قال أحمد "حسنا ولكننا ليس لنا طبيب نتعامل معه بانتظام" فماذا تفعل الآن؟

الرقم المختار

- أ - تشرح لأحمد أنك تشعر بما يعانيه وتقرح أن تنتظر لمدة أسبوعين لترى كيف يستدير الأمور معه. (٢١)
- ب - تخبره أن مشكلاته خاصة به لأنها شخصية وهي شاغله، ولكن الإنتاج هو شاغلك وتطلب منه الإنتظام في العمل أو تركه. (٢٣)
- ج - تخبره أنك ستضع إنذارا في ملفه يتضمن ضرورة تحسين وزيادة إنتاجه خلال الشهر التالي. (١٦)

محتويات الكتاب

* اذكر الموقف والقرار المقترح

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

مراجع الكتاب

المراجع

أولا : المراجع العربية :-

- ١ - إبراهيم عبد الرحمن وآخرون، اساسيات تنظيم المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣.
- ٢ - أحمد كمال أحمد، عدلى سليمان، الخدمة الاجتماعية والمجتمع، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٦٣.
- ٣ - اسكندر الديك، محمد مصطفى الاسعد، دور الاتصال والاعلام فى التنمية الشاملة، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ١٩٩٣.
- ٤ - الحلقة الدولية عن التنمية الريفية : الندوة الاولى "تدريبات على الاتصال"، القاهرة، مركز خدمات التلمية، ١٩٩٢.
- ٥ - برنت روبين، الاتصال والسلوك الانسانى، ترجمة : عمر اسماعيل الخطوب، المملكة العربية السعودية، معهد الادارة العلمية، ١٩٩٢.
- ٦ - جاك ميدوز، أفاق الاتصال ومناخه فى العلوم والتكنولوجيا، ترجمة : حشمت محمد قاسم، القاهرة، المركز العربى للصحافة، ١٩٧٩.
- ٧ - جيهان احمد رشتى، الاسس العلمية لنظريات الاعلان، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٧٥.
- ٨ - جيوالدو، سالاكوز، كيف تنجح فى عقد الصفقات العالمية، ترجمة : محمد مصطفى غنيم، القاهرة، دار الدولية للنشر والتوزيع، ١٩٩٣.
- ٩ - حمدي سعد شعبان، العلاقات العامة وفن التعامل مع الجماهير، القاهرة، القاهرة الحديثة للنشر، ١٩٩٠.

- ١٠ - خليل صبايات، مقدمة فى دراسة وسائل واساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٨٧.
- ١١ - خيرى خليل الجميلى، الاتصال ووسائله فى المجتمع الحديث، أسوان، بدون ناشر، ١٩٩٤.
- ١٢ - سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث : النظرية والتطبيق، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٤.
- ١٣ - سمير حسين، الاعلام والاتصال بالجماهير والرأى العام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٤.
- ١٤ - _____، بحوث الاعلام : الاسس والمبادئ، القاهرة، دار الشعب، ١٩٧٦.
- ١٥ - سيد ابو بكر حسانين، دراسات فى تنظيم المجتمع، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٩.
- ١٦ - سيرج برو، فيليب بروتون، ثورة الاتصال، ترجمة : هالة عبد الرؤوف، القاهرة، دار المستقبل العربى، ١٩٩٣.
- ١٧ - شاهيناز طلعت، وسائل الاعلام والتنمية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٠.
- ١٨ - صفوت العالم، عملية الاتصال الاعلائى، القاهرة، دار الطباعة للجامعات، ١٩٨٩.
- ١٩ - صلاح الدين جوهر- ادارة المؤسسات الاجتماعية : اسسها ومفاهيمها، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٣.
- ٢٠ - عيد الفتاح عبد النبى، تكنولوجيا الاتصال والثقافة : بين النظرية والتطبيق، القاهرة، العربى للنشر والتوزيع، ١٩٩٠.

- ٢١ - عبد الفتاح عثمان، خدمة الفرد فى المجتمع المعاصر، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٤.
- ٢٢ - على عجوة، الاسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٣.
- ٢٣ - _____، دراسات فى العلاقات العامة والاعلام، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٥.
- ٢٤ - _____، مقدمة فى وسائل الاتصال، جدة، مكتبة الصباح، ١٩٨٩.
- ٢٥ - محمد السيد فهمى، تكنولوجيا الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٥.
- ٢٦ - محمد بهجت كشك، سلمى محمود جمعه، الاتصال ووسائله فى الخدمة الاجتماعية، اسكندرية، بدون ناشر، ١٩٨٨.
- ٢٧ - محمد سلامة غبارى، السيد عبد الحميد عطيه، الاتصال ووسائله : بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٩١.
- ٢٨ - محمد عبد الفتاح، هناء حافظ بدوى، الاسس النظرية لتنظيم المجتمع، الاسكندرية، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
- ٢٩ - محمد عوده، السيد محمد خيرى، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعى، بيروت، دار النهضة العربية، ١٩٨٨.
- ٣٠ - محمد محمد عطيه، وسائل الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، بدون ناشر، ١٩٩٠.
- ٣١ - محمد مصطفى احمد، الاتصال فى الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، ١٩٩٥.
- ٣٢ - محمد منير حجاب، سحر محمد وهبى، المداخل الاساسية للعلاقات العامة : المدخل الاتصالى، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٤.

- ٣٣ - محمود حسن، محمد البغدادي، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب التجاري الحديث، ١٩٧٦.
- ٣٤ - لويس كامل مليكة، سيكولوجية الجامعات والقيادة، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٦٣.
- ٣٥ - يحيى حسن درويش، الوسيط في تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الصفاء، ١٩٧٨.

ثانيا : المراجع الاجنبية :-

- 36 - Bandura, A., Social Learning Theory, New Jersey, Prentice - Hall, 1977.
- 37 - Berger, C.R., Chaffee, S.H., Handbook of Communication Science, U.S.A., Sage publications, 1987.
- 38 - Berko, R.M & others, Communicating : a Social and Career focus, Boston, Houghton Mifflin Company, 1977.
- 39 - Carey, J.W., Communication as Culture : Essays an Media and Society, New York, Routledge, 1992.
- 40 - Day, P.R., Communication in Social work, New York, Pergamon press, 1972.
- 41 - Fine, S.H., Social Marketing, Boston, Allyn and Bacon, 1990.
- 42 - Interpersonal communication, in : the International course on Rural extension, wageningen : Netherlands, International Agricultural Center, 1987.
- 43 - Ruben, B.D., Communication and Human behaviour, New York, Macmillan publishing Co., 1984.
- 44 - Sereno, K.K., Bodaken, E.M., Trans-Per Understanding Human Communication, Boston, Houghton Mifflin Company, 1975.

الإجابات المقترحة للمناهة

محتويات الكتاب

رقم الصفحة

مقدمة

الفصل الأول : أساسيات الاتصال الاجتماعي

٣٥ - ٩

٩

١ - مفهوم الاتصال

١٦

٢ - عناصر الاتصال

١٩

٣ - أهداف الاتصال

٢١

٤ - خصائص عملية الاتصال

٢٥

٥ - كيف تتم عملية الاتصال

٢٦

٦ - المراحل التي تمر بها عملية الاتصال

٨٦ - ٣٦

الفصل الثاني : نماذج ونظريات الاتصال

٣٨

١ - نماذج الاتصال

٦٠

٢ - نظريات الاتصال

١٠٩ - ٨٧

الفصل الثالث : انواع الاتصال

٨٩

١ - انواع الاتصال من حيث التفاعل

٩٢

٢ - انواع الاتصال من حيث الاتجاه

٩٥

٣ - انواع الاتصال من حيث درجة تأثيره

١٠٠

٤ - انواع الاتصال تبعاً للغة المستخدمة

١٠٤

٥ - انواع الاتصال وفقاً لمدى الرسمية

١٨٤ - ١٠٠

الفصل الرابع : وسائل الاتصال

أولاً : مجموعة وسائل الرموز

١- الوسائل اللفظية غير المكتوبة

١-١ المقابلات

٢-١ الاجتماعات

٣-١ المحاضرات

٤-١ الندوة

٥-١ المناظرات

٦-١ المؤتمرات

٢- الوسائل اللفظية المكتوبة

١-٢ الخطابات

٢-٢ النشرات

٣-٢ صحف الحائط

ثانياً : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية

١- الاثنياء

٢- العونيات

٣- النماذج

٤- التمثيليات

٥- الرحلات

٦- المعرض

٧- الرسوم

٨- الصور المتحركة

١١٣

١١٧

١١٧

١٢٤

١٣٠

١٣٢

١٣٥

١٣٨

١٤٥

١٤٥

١٤٦

١٤٧

١٤٩

١٥١

١٥٤

١٥٥

١٥٥

١٦٢

١٦٩

١٧١

١٧٢

١٨٢	٩ - الوسائل الصوتية
١٨٦ - ٢٠٢	الفصل الخامس : الاتصال والعمليات الاجتماعية
٢٠٣ - ٢٢٩	الفصل السادس : الاتصال والخدمة الاجتماعية -
٢٠٥	١ - الاتصال في خدمة الفرد
٢١٥	٢ - الاتصال في العمل مع الجماعات
٢٢٣	٣ - الاتصال وتنظيم المجتمع
٢٤٠ - ٢٩٥	الفصل السابع : تدريبات على الاتصال
٢٩٦	المراجع :

رقم الايداع : ١١١٧٦ / ٩٥

I.S.B.N

977-5609-38-0

